

**ANALISIS RAGAM PELAYANAN JASA ANGKUTAN
COMMUTERLINE.**

**(SURVEI TERHADAP MAHASISWA PENGGUNA JASA
ANGKUTAN COMMUTERLINE RUTE BEKASI –
JAKARTA KOTA)**



SHELLA NABILA HIZHWATI

4315116633

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GEOGRAFI

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Shella Nabila Hizhwati

NIM : 4315116633

Jurusan : Pendidikan Geografi

Menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul “Analisis Ragam Pelayanan
Jasa Angkutan *Commuterline* (Survei Terhadap Mahasiswa Pengguna Jasa Angkutan
Commuterline Rute Bekasi – Jakarta Kota) adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil observasi dan penelitian pada bulan Desember 2015 – April 2016
2. Skripsi ini murni hasil gagasan, rumusan dari hasil penelitian saya sendiri. Tanpa bantuan pihak lain kecuali bantuan , arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Bukan merupakan duplikasi skripsi atau karya inovasi yang pernah dibuat orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul jika pernyataan saya tidak benar

Jakarta, 21 Juli 2016
Yang membuat pernyataan



Shella Nabila Hizhwati
4315116633

ABSTRAK

SHELLA NABILA HIZHWATI (4315116633). Analisis Ragam Pelayanan Jasa Angkutan Commuterline (Survei Terhadap Mahasiswa Pengguna Jasa Angkutan Commuterline Rute Bekasi – Jakarta Kota). Skripsi, Jakarta : Program Studi Pendidikan Geografi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta, 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana ragam pelayanan yang diberikan oleh pihak jasa angkutan *commuterline* survei terhadap mahasiswa yang menggunakan jasa angkutan *commuterline* rute Bekasi-Jakarta Kota. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2015 sampai April 2016. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna angkutan *commuterline* dengan pengambilan sampel sebanyak 100 mahasiswa dan dipilih dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik perhitungan persentase dengan analisis deskriptif. Data dianalisis menggunakan skala Likert.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan ragam pelayanan survei terhadap mahasiswa pengguna jasa angkutan *commuterline* dilihat dari dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian, dari kelima dimensi tersebut berada dalam kategori tinggi. Hal ini karena kemampuan para petugas dari pihak Kereta *Commuterline* memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan, keramah-tamahan, kesopanan para petugas dalam memberikan pelayanan, kemampuan petugas dalam menjaga keamanan dan kenyamanan berada di stasiun atau gerbong kereta, adalah tujuan penting untuk memuaskan pelanggan. Namun pihak perusahaan terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dari kelima dimensi tersebut sehingga pelanggan selalu merasa nyaman saat menggunakan jasa angkutan *commuterline*. Khusus mengenai ragam kehandalan dan daya tanggap memiliki keterkaitan yang sangat erat, hal ini bisa dibuktikan secara statistik.

Kata Kunci: Ragam Pelayanan Jasa Angkutan Commuterline (Survei Terhadap Mahasiswa)

ABSTRACT

SHELLA NABILA HIZHWATI (4315116633). Variety Analysis Services Transport Services Commuterline (Survey of Students User Against Transport Services Commuterline Route Bekasi - Jakarta Kota). Thesis, Jakarta: Education Program Geography, Faculty of Social Sciences, State University of Jakarta, in 2016.

This study aims to determine how the range of services provided by the transport services commuterline survey of students who use these transport services commuterline Bekasi-Jakarta Kota. This research was conducted in December 2015 through April 2016. The research method used is descriptive method with survey approach. The population in this study were all transport users commuterline by taking a sample of 100 college students and selected by using accidental sampling technique. Data analysis techniques in this study using techniques percentage calculation with descriptive analysis. Data were analyzed using a Likert scale.

Based on the results of the study showed that the overall range of services on a survey of student transportation services users commuterline seen from the dimensions of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and attention, from the fifth dimension is located in the high category. This is because the ability of workers from the Train Commuterline provide the best customer service, hospitality, courtesy of the officers in providing services, the ability of officers to safeguard the security and comfort of being at the station or the train cars, is an important goal to satisfy customers. But the company continues to strive to improve the quality of service of the fifth dimension is so that customers always feel comfortable when using transport services commuterline. Special about the various reliability and responsiveness have a very close relationship, it can be proven statistically.

Keywords: Variety of Services Transport Services Commuter Line (Against Student Survey)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Shella Nabila Hizhwati

NIM : 4315116633

Jurusan : Pendidikan Geografi

Menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul “Analisis Ragam Pelayanan
Jasa Angkutan *Commuterline* (Survei Terhadap Mahasiswa Pengguna Jasa Angkutan
Commuterline Rute Bekasi – Jakarta Kota) adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil observasi dan penelitian pada bulan Desember 2015 – April 2016
2. Skripsi ini murni hasil gagasan, rumusan dari hasil penelitian saya sendiri. Tanpa bantuan pihak lain kecuali bantuan , arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Bukan merupakan duplikasi skripsi atau karya inovasi yang pernah dibuat orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul jika pernyataan saya tidak benar

Jakarta, 21 Juli 2016
Yang membuat pernyataan

Shella Nabila Hizhwati
4315116633

ABSTRAK

SHELLA NABILA HIZHWATI (4315116633). Analisis Ragam Pelayanan Jasa Angkutan Commuterline (Survei Terhadap Mahasiswa Pengguna Jasa Angkutan Commuterline Rute Bekasi – Jakarta Kota) . Skripsi, Jakarta : Jurusan Geografi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta, 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana ragam pelayanan yang diberikan oleh pihak jasa angkutan *commuterline* survei terhadap mahasiswa yang menggunakan jasa angkutan *commuterline* rute Bekasi-Jakarta Kota. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2015 sampai April 2016. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna angkutan *commuterline* dengan pengambilan sampel sebanyak 100 responden dan dipilih dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik perhitungan persentase dengan analisis deskriptif. Data dianalisis menggunakan skala Likert.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan ragam pelayanan survei terhadap mahasiswa pengguna jasa angkutan *commuterline* dilihat dari dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian, dari kelima dimensi tersebut berada dalam kategori tinggi. Hal ini karena kemampuan para petugas dari pihak Kereta *Commuterline* memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan, keramah-tamahan, kesopanan para petugas dalam memberikan pelayanan, kemampuan petugas dalam menjaga keamanan dan kenyamanan berada di stasiun atau gerbong kereta, adalah tujuan penting untuk memuaskan pelanggan. Namun pihak perusahaan terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dari kelima dimensi tersebut sehingga pelanggan selalu merasa nyaman saat menggunakan jasa angkutan *commuterline*. Khusus mengenai ragam kehandalan dan daya tanggap memiliki keterkaitan yang sangat erat, hal ini bisa dibuktikan secara statistik.

Kata Kunci: Ragam Pelayanan Jasa Angkutan *Commuterline* (Survei Terhadap Mahasiswa)

ABSTRACT

SHELLA NABILA HIZHWATI (4315116633). Variety Analysis Services Transport Services Commuterline (Survey of Students User Against Transport Services Commuterline Route Bekasi - Jakarta Kota). Thesis, Jakarta: Education Program Geography, Faculty of Social Sciences, State University of Jakarta, in 2016.

This study aims to determine how the range of services provided by the transport services commuterline survey of students who use these transport services commuterline Bekasi-Jakarta Kota. This research was conducted in December 2015 through April 2016. The research method used is descriptive method with survey approach. The population in this study were all transport users commuterline by taking a sample of 100 college students and selected by using accidental sampling technique. Data analysis techniques in this study using techniques percentage calculation with descriptive analysis. Data were analyzed using a Likert scale.

Based on the results of the study showed that the overall range of services on a survey of student transportation services users commuterline seen from the dimensions of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and attention, from the fifth dimension is located in the high category. This is because the ability of workers from the Train Commuterline provide the best customer service, hospitality, courtesy of the officers in providing services, the ability of officers to safeguard the security and comfort of being at the station or the train cars, is an important goal to satisfy customers. But the company continues to strive to improve the quality of service of the fifth dimension is so that customers always feel comfortable when using transport services commuterline. Special about the various reliability and responsiveness have a very close relationship, it can be proven statistically.

Keywords: Variety of Services Transport Services Commuter Line (Against Student Survey)

MOTTO



وَالِى رَبِّكَ فَارْغَبْ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٨-٦)

Artinya:

Dengan Nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyanyang

“Sesungguhnya bersama setiap kesulitan ada kemudahan

Maka jika engkau sudah bebas, tetaplah tabah bekerja keras!

Dan jadikanlah Tuhanmu sebagai tujuan [kerinduan] engkau semata!”

(Q.S Al-Insyrah: 6-8)

PERSEMBAAN

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt . yang telah memberikan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati, Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- ♥ *Ayahanda Alm. Mulyadi yang aku cintai dan sayangi serta Ibunda Sri Rahayu yang selalu mendoakan, selalu menyembunyikan letihnya dalam derita siang dan malam dan tidak sedikitpun menghentikan langkahnya untuk memberikan harapan baru bagiku, semoga Allah terus memuliakan Ayahanda yang sudah lebih dulu meninggalkan kami dan Ibunda selalu diberikan kesehatan serta umur yang panjang. Amin.. . .*

Kubingiskan untuk:

- ♥ *Pak Aki dan Nenek yang selalu memberikan kasih sayang dan doa demi keberhasilanku.*
- ♥ *Adikku Tersayang Dandi M Farhan Al Baihaqi yang selalu aku banggakan dan selalu memberikan semangat yang luar biasa...Semoga kita selalu rukun. Amin...*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim

Assalamu'alaikum wr. wb

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Analisis Ragam Pelayanan Jasa Angkutan *Commuterline* (Survei Terhadap Mahasiswa Pengguna Jasa Angkutan *Commuterline* Rute Bekasi – Jakarta Kota). Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd). Dengan bantuan, saran, ilmu, bimbingan, waktu serta kesabaran dari Bapak Drs. Suhardjo, M.Pd dan Bapak Ode Sofyan Hardi, S.Pd, M.Pd, M.Si selaku dosen pembimbing, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Penulis menyadari, bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Namun, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Zid, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta serta selaku Pembimbing Penasehat Akademik.
2. Ibu Dra. Asma Irma Setianingsih, M.Si., selaku Ketua Pogram Studi Pendidikan Geografi, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Aris Munandar, S.Pd., M.Si., selaku Sekretaris Pogram Studi Pendidikan Geografi, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta
4. Bapak Drs. Suhardjo, M.Si, selaku koordinator seminar.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dan pengetahunnya selama menempuh masa-masa kuliah di Jurusan Geografi.
6. Mama Sri dan Dandi Terimakasih atas do'a , nasehat, motivasi, kesabaran yang luar biasa, serta jerih payah dan semangat juga segala keringat yang bercucuran sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah.
7. Bapak Adli Hakim Nasution, selaku Ketua Komunikasi PT. KCJ yang telah memberikan izin dan informasi serta data yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian,.

8. Teman-teman Pendidikan Geografi Universitas Negeri Jakarta angkatan 2011, serta adik-adik dan kakak-kakak yang selalu memberi semangat dan motivasi, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
9. Yusman Triyana, terima kasih untuk motivasi, doa, dan bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi
10. Teman-teman yang membantu, senantiasa menemani dan terus memotivasi penulis: Merry, Febry, Esra, Pera dan Iqbal.
11. Teman-teman dari SMP hingga sekarang: Delya, Umi, Erni, Leha dan Ka Vicky. Terima kasih untuk canda tawa, doa dan motivasi semangatnya
12. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Jakarta, 21 Juli 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah.....	4
D. Perumusan Masalah.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Pustaka	5
1. Hakikat Transportasi.....	5
2. Hakikat Kereta Api.....	6
3. Hakikat KRL <i>Commuterline</i>	8
4. Hakikat Kualitas Pelayanan.....	10
4.1. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan	12
B. Kerangka Berpikir	15
C. Penelitian Relevan..	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian.....	20
B. Tempat dan waktu Penelitian	20
C. Metode Penelitian	20
D. Populasi dan Sampel.....	20
E. Teknik Pengumpulan Data	21
F. Teknik Analisis Data	21
1.Perhitungan Ragam Pelayanan	21
2.Uji Instrumen Penelitian.....	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	24
1.Sejarah Umum PT. KAI <i>Commuter</i> Jabodetabek.....	24
2.Visi dan Misi Perusahaan	25

B. Deskripsi Hasil Penelitian	25
1. Profil Responden KRL <i>Commuterline</i> Bekasi-Jakarta Kota	25
2. Karakteristik Umum Responden	27
3. Statistik Deskriptif Jawaban Responden	28
C. Analisis Ragam Pelayanan Jasa Angkutan <i>Commuterline</i> (Survei Terhadap Mahasiswa Pengguna Jasa Angkutan <i>Commuterline</i> Rute Bekasi-Jakarta Kota)	47
D. Pembahasan	53
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	56
B. Saran	56
 DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Relevan.....	17
Tabel 2. Rentang Skala Ragam Pelayanan.....	22
Tabel 3. Kisi-Kisi Instrumen.....	23
Tabel 4. Jenis Kelamin.....	27
Tabel 5. Usia Responden.....	27
Tabel 6. Tujuan	28
Tabel 7. Armada Kereta <i>Commuterline</i> Yang Sudah Mengalami Peremajaan Dan Memiliki Usia Yang Lebih Muda.....	29
Tabel 8. Jumlah Armada Kereta <i>Commuterline</i> Lebih Banyak	30
Tabel 9. Adanya Fasilitas Tempat Duduk Yang Diprioritaskan Untuk Lansia, Disabilitas, Ibu Hamil Dan Ibu Membawa Balita.....	30
Tabel 10. Fasilitas Pendingin Ruangan Di Dalam Gerbong <i>Commuterline</i> Pada Saat Berjalan Berkisar 25°-28° Dalam Keadaan Padat	31
Tabel 11. Fasilitas Pendingin Ruangan Di Dalam Gerbong <i>Commuterline</i> Pada Saat Berjalan Berkisar 20°-25° Dalam Keadaan Tidak Padat	32
Tabel 12. Petugas Yang Berada Di Gerbong Commuterline Berpenampilan Rapih.....	32
Tabel 13. Keadaan Gerbong Commuterline Bersih	33
Tabel 14. Keadaan Stasiun Bersih	34
Tabel 15. Kursi Tunggu Kereta Di Stasiun Nyaman Untuk Di Duduki.....	34
Tabel 16. Kereta <i>Commuterline</i> Datang Tepat Waktu.....	35
Tabel 17. Kereta <i>Commuterline</i> Berangkat Tepat Waktu.....	36
Tabel 18. Keadaan Di Dalam Gerbong Commuterline Yang Berdesakan Pada Waktu Jam Kerja.....	36
Tabel 19. Sekali Perjalanan <i>Commuterline</i> Mampu Mengangkut Seluruh Calon Penumpang Di Setiap Stasiun	37
Tabel 20. Ketersediaan Petugas Keamanan Di Setiap Gerbong Kereta Commuterline	37
Tabel 21. Petugas Menginformasikan Kedatangan Dan Keberangkatan Kereta <i>Commuterline</i>	38
Tabel 22. Petugas Tiket Melayani Penjualan Tiket Dengan Cepat..	39
Tabel 23. Kecepatan Petugas Dalam Merespon Keluhan Dan Permasalahan Pelanggan	40
Tabel 24. Petugas Membantu Penumpang Yang Membawa Barang Bawaan Berlebih.....	40
Tabel 25. Petugas Memberikan Informasi Mengenai tempat	

Pemberhentian Dan Transit Pada Setiap Stasiun Sesuai Rute Pemberhentian Yang Akan Dilalui.....	41
Tabel 26. Petugas Menunjukkan Rasa Percaya Diri Dan Sikap Siap Melayani/Membantu Pelanggan	42
Tabel 27. Petugas Cepat Dalam Merespon Kondisi Darurat Di Dalam Kereta Maupun Di Stasiun	42
Tabel 28. Petugas Sangat Sopan Pada Penumpang.....	43
Tabel 29. Petugas Sangat Ramah Dalam Menjawab Pertanyaan Penumpang	44
Tabel 30. Petugas Mampu Menjawab Pertanyaan Penumpang Mengenai Rute Mana Saja Yang Akan Di Lalui Oleh <i>Commuterline</i>	44
Tabel 31. Petugas Tanggap Dalam Membantu Mencarikan Tempat Duduk Bagi Penumpang Yang Membawa Bayi Atau Balita	45
Tabel 32. Petugas Mampu Menindak Tindak Kejahatan Yang Terjadi Di Dalam Gerbong.....	46
Tabel 33. Petugas Sangat Tanggap Bagi Penumpang Khusus (Wanita Hamil, Manula, Dan Disabilitas).....	46
Tabel 34. Analisis Ragam Pelayanan Jasa Angkutan <i>Commuterline</i> (Survey Terhadap Mahasiswa Pengguna Jasa Angkutan <i>Commuterline</i> Rute Bekasi-Jakarta Kota)	47
Tabel 35. Rentang Skor Analisis Ragam Pelayanan Jasa Angkutan <i>Commuterline</i> Pada Variabel Tangibles (Bukti Fisik).....	48
Tabel 36. Rentang Skor Analisis Ragam Pelayanan Jasa Angkutan <i>Commuterline</i> Pada Variabel Reliability (Kehandalan)	49
Tabel 37. Rentang Skor Analisis Ragam Pelayanan Jasa Angkutan <i>Commuterline</i> Pada Variabel Responsiveness (Daya Tanggap)	50
Tabel 38. Rentang Skor Analisis Ragam Pelayanan Jasa Angkutan <i>Commuterline</i> Pada Variabel Assurance (Jaminan)	51
Tabel 38. Rentang Skor Analisis Ragam Pelayanan Jasa Angkutan <i>Commuterline</i> Pada Variabel Empaty (Empati)	52
Tabel 40. Hasil Crosstabulation Ragam Pelayanan	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Alur Kerangka Berpikir.....	16
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian
Lampiran 2 Peta Penelitian
Lampiran 3 Data Tabulasi
Lampiran 4 Uji Validasi dan Realibilitas
Lampiran 5 Output Analisis Statistik Deskriptif
Lampiran 6 Crosstabulation
Lampiran 7 Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota-kota besar di Indonesia sebagai pusat pembangunan telah banyak mengalami perubahan dan kemajuan baik dalam bidang politik, ekonomi, maupun sosial budaya. Kota-kota besar selama ini tumbuh sebagai pusat perekonomian, pusat pemerintahan, pusat perdagangan dan pusat kebudayaan. Pembahasan tentang kota merupakan salah satu topik menarik dalam sosiologi.

Kota menjadi menarik karena komponen-komponen yang ada di dalamnya seperti karakteristik dan interaksi penduduknya, lingkungan alam, ekonomi, dan sosialnya, serta gemerlapnya yang dapat menarik orang dari luar daerah untuk berbondong-bondong tinggal di dalamnya. Menurut (Nas, 1979), kota dirumuskan sebagai pemukiman yang relatif besar, padat dan permanen, yang dihuni oleh orang-orang yang heterogen kedudukan sosialnya. Semakin berkembangnya zaman telah memberikan implikasi terhadap perubahan manusia. Sebagaimana yang terlihat bahwa setiap masyarakat senantiasa mengalami perubahan-perubahan. Perubahan-perubahan tersebut yang pada awalnya masyarakat masih tradisional berubah menjadi masyarakat yang modern, hal ini disebabkan oleh adanya pembangunan dan berkembangnya transportasi.

Perkembangan transportasi yang dulu hanya transportasi sederhana seperti sepeda, delman, becak dan lain-lain kemudian berubah menjadi transportasi yang lebih modern, dimana fasilitas sarana dan prasarana transportasi tersebut semakin canggih baik itu transportasi darat, laut dan udara. Hal ini dapat kita lihat seperti transportasi kereta api, pesawat terbang dan kapal pesiar dan angkutan umum yang telah diprogramkan oleh pemerintah sebagai alat transportasi yang salah satunya bermanfaat untuk mengurangi kemacetan dan mempermudah masyarakat untuk melakukan mobilitas.

Transportasi dalam kehidupan modern ini telah menjadi satu kebutuhan mendasar yang vital terutama untuk masyarakat perkotaan. Fungsi transportasi pada aktifitas di perkotaan dalam hal ini memiliki peranan penting yang berpengaruh dalam pembentukan kota itu sendiri yakni dalam hal kemudahan aksesibilitas penduduk di dalamnya. Menurut (Tamin, 1997), sebagai suatu sistem jaringan, transportasi mempunyai dua peran utama, yaitu: (1) Sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di perkotaan, (2) Sebagai prasarana bagi pergerakan manusia dan barang akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan. Kian heterogennya aktivitas ekonomi di perkotaan menuntut adanya keleluasaan akses untuk menjangkau berbagai tempat dengan efektifitas waktu yang singkat sebab kinerja yang berjalan lambat akan berpengaruh pada kegiatan produksi yang banyak dilakukan di perkotaan. Disinilah sistem transportasi kota menjadi kunci penting terjadinya pergerakan arus produksi serta aliran barang dan jasa yang ada di perkotaan dalam rangka perkembangan wilayah. Ditinjau dari konteks sistem transportasi kota, angkutan umum merupakan bagian yang tak terpisahkan dari sistem transportasi kota, dan merupakan komponen yang perannya sangat signifikan karena kondisi sistem angkutan umum yang jelek akan menyebabkan turunnya efektivitas maupun efisiensi dari sistem transportasi kota secara keseluruhan. Alasan utama yang dapat menjelaskan mengapa peran angkutan umum sangat penting dalam sistem kota adalah kenyataan bahwa angkutan umum adalah sarana yang dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat kota. Sepanjang sejarah perkembangan transportasi yang ada saat ini, berbagai studi menunjukkan bahwa negara- negara yang berhasil dalam mencapai tujuan pembangunan adalah negara-negara yang memiliki sistem transportasi yang memadai khususnya dalam memenuhi kebutuhan penduduknya. Namun demikian, untuk mencapai pembangunan transportasi yang baik dan mampu memberi nilai tambah pada sektor lain, maka perlu dilakukan perencanaan pembangunannya.

Ragam mobilitas masyarakat kota lebih tinggi sehingga masyarakat memerlukan alat transportasi yang lebih efisien. Hal ini disebabkan karena aktivitas masyarakat kota lebih kompleks sehingga masyarakat kota memerlukan transportasi yang cepat, efisien, nyaman, mudah dijangkau seperti kota besar salah satunya Kota Bekasi. Yaitu dengan adanya moda transportasi KRL *Commuterline* Jabodetabek yang akan memudahkan mobilitas sosial seseorang dalam melakukan kegiatan perjalanannya.

Kota Bekasi merupakan salah satu kota di Propinsi Jawa Barat yang memiliki kepadatan penduduk tertinggi setelah Kota Bandung dan Kota Cimahi yaitu sebesar 11.128 orang/km. Sebagai kota yang memiliki kepadatan tertinggi dan juga sebagai kota penyangga bagi Propinsi DKI Jakarta, Kota Bekasi memiliki banyak pilihan moda transportasi yang tersedia salah satunya adalah angkutan Bus AKAP (Antar Kota Antar Provinsi), Angkutan Kota (Angkot), dan KRL *Commuterline*. Seiring dengan banyaknya kebutuhan transportasi tersebut, dibutuhkan moda transportasi umum yang terintegrasi, bersifat massal sekaligus untuk mengurangi kemacetan.

Menurut (Warpani, 1990), kecenderungan yang terjadi dalam memilih moda transportasi untuk perjalanan kerja. Tetapi tidak hanya untuk perjalanan kerja, banyak juga penglaju yang bertujuan untuk kuliah yaitu mahasiswa. Mahasiswa lebih memilih pada kendaraan yang mampu meminimumkan waktu dengan biaya yang murah. Dari berbagai banyak pilihan moda transportasi yang ada, mahasiswa lebih banyak memilih untuk menggunakan moda transportasi umum KRL *Commuterline* dibandingkan menggunakan moda transportasi lain. Dari banyaknya moda transportasi umum yang tersedia, mengapa mahasiswa lebih memilih menggunakan KRL *Commuterline*

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana ragam pelayanan jasa angkutan *commuterline*, Rute Bekasi – Jakarta Kota?
2. Bagaimana ragam pelayanan jasa *commuterline* menurut mahasiswa, Rute Bekasi - Jakarta Kota?

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah pelayanan jasa angkutan *commuterline* rute Bekasi-Jakarta Kota dan Mahasiswa sebagai pengguna jasa *commuterline*.

D. Perumusan Masalah

Dari pembahasan masalah diatas maka penelitian dirumuskan, pada “Bagaimana Rancangan Ragam Pelayanan jasa angkutan KRL *Commuterline* yang Sesuai dengan Keinginan Pengguna?”

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui ragam pelayanan jasa angkutan *commuterline* dengan rute Bekasi-Jakarta Kota.
2. Untuk mengetahui tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan jasa angkutan *commuterline* dengan rute Bekasi-Jakarta Kota.
3. Untuk pembaca dapat menjadikan acuan untuk penelitian selanjutnya dan memperbaiki kekurangan dalam penelitian ini.
4. Untuk peneliti dapat menerapkan ilmu dan pengetahuannya yang diperoleh dalam perkuliahan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

1. Hakikat Transportasi

Transportasi dapat diartikan sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Kata-kata usaha pada pengertian diatas berarti, transportasi juga merupakan sebuah proses, yakni proses pindah, proses gerak, proses mengangkut dan mengalihkan, dimana proses ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses perpindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Alat pendukung dapat dipakai untuk melakukan proses pindah, gerak, angkut dan alih ini, bisa bervariasi, tergantung pada:

- 1) Bentuk objek yang akan dipindahkan tersebut.
- 2) Jarak antara suatu tempat dengan tempat lain.
- 3) Maksud objek yang akan dipindahkan tersebut.

Alat-alat pendukung yang digunakan untuk proses pindah harus cocok dan sesuai dengan objek, jarak, dan maksud objek, baik dari segi kualitasnya maupun dari segi kualitasnya (Miro, 2005).

a. Karakteristik Transportasi

Jasa transportasi adalah industri jasa yang mempunyai karakteristik sebagai berikut:

- 1) *Intangible* jasa transportasi memberikan manfaat lokasi yang hanya dapat dirasakan tetapi tidak dapat dipegang atau dilihat seperti material.
- 2) *Perishable*, sekali jasa transportasi digunakan oleh konsumen maka selesai. Konsumen hanya dapat membawa pulang ke rumah ”pengalaman” atau “kesan”. Disamping itu tempat duduk dari kereta api, pesawat, bus yang tidak terjual pada hari ini, tidak dapat disimpan untuk dijual besok.
- 3) *Immediate*, jasa transportasi bila dibutuhkan oleh konsumen tidak dapat ditangguhkan terlalu lama.
- 4) *Complex*, proses pelayanan jasa transportasi melibatkan banyak orang sarana prasarana.
- 5) *Amorphous*, mutu pelayanan jasa transportasi tidak dapat ditetapkan sesuai dengan harapan pengguna jasa. Penilaian terhadap mutu pelayanan jasa transportasi sangat bervariasi, tergantung pada pendapat perseorangan (Miro, 2005).

2. Hakikat Kereta Api

Menurut Undang-Undang Perkeretaapian (UU 13 thn 1992) Kereta api adalah sarana transportasi berupa kendaraan dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan kendaraan lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di rel. Kereta api merupakan alat transportasi massal yang umumnya terdiri dari lokomotif (kendaraan dengan tenaga gerak yang berjalan sendiri) dan rangkaian kereta atau gerbong (dirangkaikan dengan kendaraan lainnya). Rangkaian kereta atau gerbong tersebut berukuran relatif luas sehingga mampu memuat penumpang maupun barang dalam skala besar. Karena sifatnya sebagai angkutan massal efektif, beberapa negara berusaha memanfaatkannya secara maksimal sebagai alat transportasi utama angkutan darat baik di dalam kota, antarkota, maupun antarnegara. Jenis-jenis kereta api dilihat dari segi propulsi (tenaga penggerak) terdiri dari: kereta api uap, kereta api diesel dan kereta api rel

listrik (komuter), dilihat dari segi penggunaan rel terdiri dari: kereta api rel konvensional dan kereta api monorel. Sedangkan kereta api jika dilihat dari segi diatas/dibawah permukaan tanah terdiri dari kereta api permukaan (*surface*), kereta api layang (*elevated*) dan kereta api bawah tanah (*subway*).

- Kereta Api Rel Listrik (komuter) *Mass rapid transit* adalah layanan transportasi umum dengan jangkauan lokal yang tersedia bagi siapapun yang membayar ongkos yang telah ditentukan dan dirancang untuk memindahkan sejumlah besar penumpang dalam waktu bersamaan. Salah satu bentuk dari *mass rapid transit* adalah Kereta Api (KA) Komuter. Istilah KA Komuter berkaitan dengan pengoperasian kereta api hanya pada awal dan akhir hari kerja, dikhususkan untuk mengangkut konsumen yang hendak menuju ke dan atau meninggalkan pusat kota. Akan tetapi istilah tersebut juga umum dipergunakan bagi semua jenis angkutan kereta api yang tidak termasuk dalam kategori. Jenis-Jenis Kereta Api Listrik (komuter) sebagai berikut :

a. KRL Ekonomi non-AC

KRL Ekonomi non-AC adalah unit armada KRL yang ditujukan untuk masyarakat kelas ekonomi menengah-bawah. Kelas ini menggunakan armada KRL lama yang tidak menggunakan fasilitas pendingin udara (AC). Sejumlah rangkaian dibuat oleh Nippon Sharyo, Hitachi, dan BN-Holec.

b. KRL Ekonomi AC

KRL Ekonomi AC sama fungsinya dengan KRL Ekonomi non-AC, perbedaan yang signifikan hanya terletak di fasilitas yang lebih memadai (adanya AC, unit baru) dan harga karcisnya yang lebih mahal. Menggunakan unit armada yang sama dengan KRL Ekspres.

c. KRL Ekspres Pakuan

KRL Ekspres adalah kelas tertinggi di jaringan Commuter Jabodetabek. Menggunakan unit yang sama dengan KRL Ekonomi AC, hanya berbeda di stasiun pemberhentian yang lebih terbatas, dan harga karcisnya yang lebih mahal.

3. Hakikat KRL *Commuterline*

PT KAI *Commuter* Jabodetabek adalah salah satu anak perusahaan PT KERETA API (Persero) yang dibentuk sesuai dengan Inpres No. 5 tahun 2008 dan Surat Menneg BUMN No. S-653/MBU/2008 tanggal 12 Agustus 2008. Pembentukan anak perusahaan ini berawal dari keinginan para *stakeholdernya* untuk lebih fokus dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan menjadi bagian dari solusi permasalahan transportasi perkotaan yang semakin kompleks. Tugas pokok PT KAI *Commuter* Jabodetabek adalah menyelenggarakan pengusahaan pelayanan jasa angkutan kereta api komuter (untuk selanjutnya disebut "*Commuter*") dengan menggunakan sarana Kereta Rel Listrik di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang (Serpong) dan Bekasi (Jabodetabek). Pada tanggal 2 Juli 2011, PT KAI *Commuter* Jabodetabek mulai memberlakukan pola operasi *Single Operation*. *Single operation* merupakan aturan yang mengharuskan seluruh rangkaian KRL Jabodetabek, khususnya KRL AC berhenti di setiap stasiun kereta.

KRL *Commuterline* adalah sarana transportasi kereta api yang menghubungkan Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi. Dulu disebut dengan KRL atau Kereta Rel Listrik yang dioperasikan oleh PT. KAI (Kereta Api Indonesia). Kurang lebih 3 tahun lalu, kepengurusan KRL ini dipisahkan dari PT. KAI (Kereta Api Indonesia). Pengelolaan KRL ini dilimpahkan pada anak perusahaannya yaitu PT. KCJ (*KAI Commuter Jabodetabek*), karena PT. KAI (Kereta Api Indonesia) akan memusatkan perhatian pada pengembangan kereta jarak jauh.

Oleh PT. KCJ (*KRL Commuterline* Jabodetabek) semua jalur KRL diistilahkan dengan Line (mirip dengan berbagai sistem komuter mancanegara). Jadi sejak itulah istilah KRL diganti menjadi *Commuterline*. *Commuterline* ini merupakan versi perbaikan dari KRL, meskipun sarana dan prasarananya masih menggunakan semua yang dipakai oleh KRL tetapi pihak PT. KCJ sudah

melakukan berbagai perbaikan. Berbagai perbaikan yang telah dilakukan oleh PT. KCJ adalah:

1. Stasiun

Tidak ada lagi ditemukan toko dipinggir peron stasiun seperti zaman dahulu. Peron telah diubah dan dikembalikan fungsinya sebagai tempat menunggu. Berbagai stasiun juga mengalami perubahan dengan penambahan ruang tunggu yang layak, gate elektronik, konter tiket, toilet, dan juga ruang ibadah.

2. Tidak ada pedagang di dalam kereta

Dimasa KRL, seringkali kenyamanan penumpang terganggu oleh lalu lalang pedagang kaki lima dan pengamen. Pada kereta *commuterline* sama sekali tidak ada pedagang dan pengamen yang diperkenankan untuk memasuki stasiun.

3. Sistem tiket elektronik

Berbeda dengan masa KRL dimana tiket masih berupa kertas dan pemeriksaan masih dilakukan secara manual oleh kondektur. Dimasa *commuterline* semua sudah berubah menjadi sistem elektronik. Bentuk tiket berupa kartu mirip dengan kartu kredit yang harus ditempelkan ke pinti elektronik ketika masuk dan keluar.

4. Keamanan

Selain meningkatkan kenyamanan, PT KCJ juga memberikan perhatian lebih pada keamanan. Di setiap stasiun dan bahkan di dalam rangkaian kereta akan sering terlihat petugas keamanan yang berjaga. Mereka juga tidak sekedar menjaga keamanan tetapi sering memberikan bantuan kepada penumpang – penumpang yang membutuhkan.

5. Informasi

Petugas bagian informasi akan terus menerus menyampaikan informasi kepada penumpang. Sebuah hal yang akan mempermudah para penumpang untuk menentukan kereta mana yang harus mereka naiki.

6. Frekuensi kereta yang lebih banyak

Kereta-kereta tua yang dahulu dipakai untuk KRL sebagian besar sudah dipensiunkan. Kereta yang dipakai sekarang merupakan kereta yang dibeli dari Jepang, dan memiliki usia yang lebih muda. Jumlah frekuensi kereta yang digunakan sekarang terus menerus bertambah.

Pada tahun 10 Juli 2015 PT KCJ mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 yang mencakup :

- Pelayanan angkutan penumpang kereta api
- Kegiatan perawatan sarana kereta api
- Kegiatan overhaul sarana KRL, kantor pusat, Unit Pelayanan Teknis KRL, dan Griya Karya.

Audit juga mencakup kesiapan PT KCJ mencapai target melayani 1.200.000 penumpang setiap harinya di awal tahun 2019. Saat ini PT KCJ telah mampu melayani lebih dari 800.000 pengguna jasa perhari yang diakomodir dengan jumlah perjalanan KRL lebih dari 880 perjalanan perhari.

4. Hakikat Kualitas Pelayanan

Menurut *American Society for Quality Control*, kualitas adalah ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten (Lupiyoadi, 2001). Sedangkan menurut Kotler (2000) mendefinisikan kualitas: "*Quality is the totality of feature and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs.*"

Simamora (2002) mengatakan bahwa kualitas sebenarnya adalah persepsi. Jadi pemasar harus melihat bahwa realitas adalah bukan realitas tetapi realitas adalah persepsi. Apalagi jika yang diukur kualitasnya adalah jasa, atau lebih

dikenal dengan kualitas pelayanan, penilaian tentang kualitas akan sangat dipengaruhi oleh persepsi.

Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan (Lupiyoadi, 2001) Sedangkan menurut Payne (2000) kualitas pelayanan atau kaulitas jasa berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Menegaskan bahwa realitas adalah persepsi, Payne menyatakan bahwa ukuran kinerja adalah kualitas pelayanan atau jasa yang dipersepsikan.

Oleh karena itu menurut Payne kualitas jasa memiliki dua komponen penting, yaitu:

- Kualitas teknis, yaitu dimensi hasil proses operasi jasa.
- Kualitas fungsional, yaitu dimensi proses dalam halinterkasi antara pelanggan dengan penyedia jasa.

Menurut Yamit (2001) pelayanan terbaik pada pelanggan dan ragam kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan baik standar pelayanan internal maupun standar pelayanan eksternal. Beberapa pengertian yang terkait dengan definisi kualitas jasa pelayanan adalah;

- ***Excellent*** adalah standar kinerja yang diperoleh.
- ***Customer*** adalah perorangan, kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima, membayar output pelayanan (jasa dan sistem).
- ***Service*** adalah kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi lebih menekankan pada pelayanan transaksi antara pembeli dan penjual.
- ***Quality*** adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa.
- ***Levels*** adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi.

- **Consistent** adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang ditetapkan.
- **Delivery** adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dan dalam waktu yang tepat.

4.1. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (1998) dalam sebuah studinya menemukan bahwa ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yang dikenal dengan istilah SERVQUAL. Kelima dimensi tersebut adalah :

1. **Tangibles** atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Fasilitas fisik meliputi perlengkapan, peralatan, teknologi, serta penampilan pegawai.
Kemampuan provider angkutan umum perkotaan khususnya KRL *Commuterline* untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal berupa sarana dan prasarana fisik. Item-item yang digunakan yaitu:
 - a. Kebaruan armada
 - b. Fasilitas tempat duduk
 - c. Fasilitas ruang gerbong
 - d. Penampilan kru
 - e. Kebersihan
 - f. Kerapihan
2. **Reliability** atau Keandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan.

Kemampuan provider angkutan umum perkotaan khususnya KRL *Commuterline* untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Item-item yang digunakan yaitu:

- a. Ketepatan waktu
- b. Kenyamanan
- c. Keamanan

3. ***Responsiveness*** atau daya tanggap, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Kemampuan provider angkutan umum perkotaan khususnya KRL *Commuterline* untuk memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat. Item-item yang digunakan yaitu:

- a. Ketersediaan pelayanan angkutan
- b. Kesiapan kru membantu penumpang
- c. Kecepatan pelayanan kru

4. ***Assurance*** atau jaminan, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para kru angkutan umum perkotaan khususnya KRL *Commuterline* untuk menumbuhkan rasa percaya.

Item-item yang digunakan yaitu:

- a. Keramahan kru
- b. Kesopansantunan kru
- c. Pengetahuan kru tentang trayek yang dilalui

5. ***Empathy***, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Kemampuan provider angkutan umum perkotaan khususnya KRL *Commuterline* memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para penumpang dengan berupaya memahaminya. Item-item yang digunakan yaitu:
- a. Kepedulian kru
 - b. Perlakuan yang sama antar penumpang

Sedangkan menurut Garperz (2002) dimensi yang perlu diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa adalah:

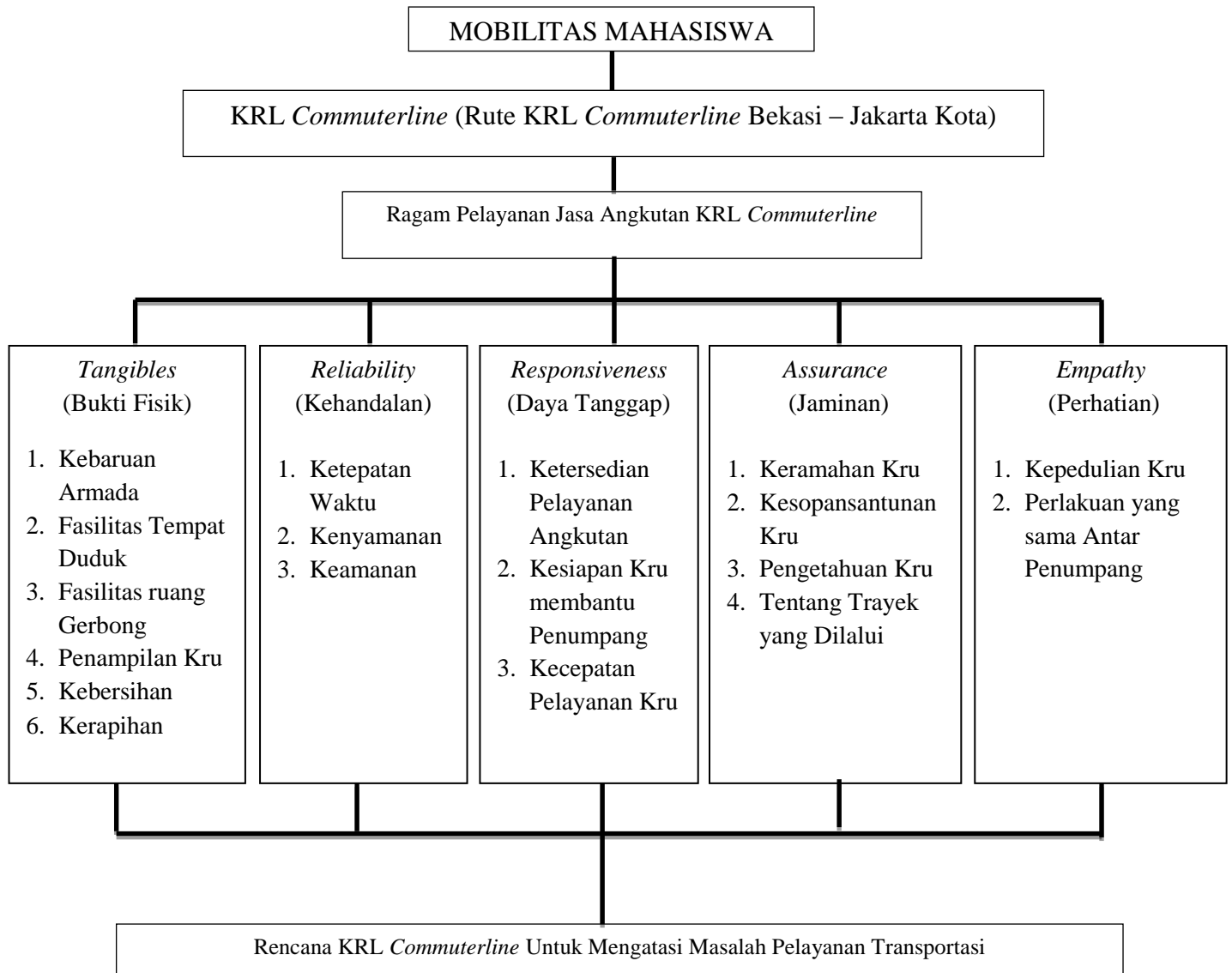
1. Ketepatan waktu pelayanan. Hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka petugas keamanan, pengemudi, staf administrasi, kasir, petugas penerima tamu, dan lain-lain. Citra pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung pelanggan eksternal.
4. Tanggungjawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung, serta pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani seperti kasir, staf administrasi dan lain-lain,

banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data dan lain-lain.

7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, *features* dari pelayanan, dan lain-lain.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk, dan bentuk-bentuk lain.
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan, kebersihan ruang tunggu, fasilitas musik, AC, dan lain-lain.

B. Kerangka Berpikir

Dari berbagai banyak pilihan moda transportasi yang ada, mahasiswa lebih banyak memilih untuk menggunakan moda transportasi umum KRL *Commuterline* dibandingkan menggunakan moda transportasi lain. Antusias masyarakat yang menggunakan KRL *Commuterline* sangatlah banyak, hal ini mengindikasikan bahwa jasa angkutan KRL *Commuterline* ini memiliki beberapa kelebihan dibandingkan jasa angkutan umum lainnya yang menjadikan jasa angkutan umum ini menjadi banyak peminatnya. Tetapi hal ini mengakibatkan beberapa permasalahan yang menjadi keluhan dari para pengguna KRL *Commuterline*, yaitu terjadinya penumpukan penumpang pada setiap jam keberangkatannya terutama jam berangkat kerja pada pagi hari dan ketika jam pulang kerja disore dan malam hari. Selain itu sering terjadinya keterlambatan armada kereta yang datang juga menjadikan terjadinya penumpukan penumpang. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti akan menganalisis ragam pelayanan jasa angkutan KRL *Commuterline* terhadap mahasiswa dalam menggunakan jasa angkutan KRL *Commuterline*.



Gambar 1. Alur kerangka berpikir

C. Penelitian Relevan

Tabel 1. Penelitian Relevan

Judul, Tahun, Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian dan Pendekatan	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
Peranan Manajemen PT. Kereta Api Indonesia dalam Upaya Pencapaian, Peningkatan kualitas Pelayanan Penumpang (divisi I Jabotabek), 2001, Tetti Masitoh	Menggambarkan fenomena sosial tertentu dalam jangka waktu tertentu dan perubahan-perubahan yang terjadi secara sistematis, faktual dan akurat mengenai peranan manajemen PT. Kereta Api Indonesia dalam upaya pencapaian peningkatan kualitas pelayanan penumpang.	Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif	Analisis deskriptif	Peran manajemen PT. Kereta Api Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanannya belum optimal. Ini terjadi karena sistem manajemen perkeretaapian dan para penumpang pengguna jasa angkutan kereta belum saling mendukung dengan baik.
Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Trans Jogja Dengan Metode Importance Performance Analysis,	Mengetahui kinerja pelayanan angkutan umum Trans Jogja berdasarkan persepsi operator	Metode Penelitian Deskriptif	Metode Importance Performance Analysis	Indikator yang menempati posisi teratas prioritas penanganan adalah indikator ketersediaan tempat duduk dihalte dan persepsi pengguna

2008, Gunarsih	menilai kinerja pelayanan adalah baik dan cukup baik.			
Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Ekspres Pakuan Jabodetabek (Studi Kasus Kereta Api Ekspres Pakuan Bogor-Jakarta), 2011, Fitriah Isky Farida	Menganalisis Hubungan Antara Karakteristik Pelanggan Kereta Api Ekspres Pakuan Bogor-Jakarta Dengan Ragam Kepuasan Pelanggan.	Metode Penelitian Deskriptif	Metode Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfacation Index (CSI), Dan Chi Square	Hasil Customer Satisfacation Index (CSI) yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian yaitu sebesar 0,476 yang berarti pelanggan “kurang puas” terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan oleh PT.KAI Commuter Jabodetabek pada KA ekspres pakuan bogor-jakarta
Kualitas Pelayanan Gerbong Khusus Wanita Kereta Api Rute Jakarta-Bogor , 2012, Ardi Purnomo Hendro	Untuk Mengetahui Gambaran Kualitas Pelayanan Kereta Api Gerbong Khusus Wanita Rute Perjalanan Jakarta-Bogor	Metode Penelitian Deskriptif	Metode Tree Component Service Quality	Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa Secara Keseluruhan Ragam Kualitas Pelayanan Dalam Pelayanan Gerbong Khusus Wanita

Dilihat	Dari
Dimensi	
Kualitas	
Interaksi,	
Kualitas	
Lingkungan	
Fisik	Dan
Kualitas	Hasil
Berada	Pada
Level	Sedang
Berkisar	
Antara	2,51-
3,25	

Berdasarkan penelitian terdahulu yang relevan, akan dilakukan penelitian tentang Analisis Ragam Pelayanan Jasa Angkutan *Commuterline* (Survei Terhadap Mahasiswa Pengguna Jasa Angkutan *Commuterline* Rute Bekasi-Jakarta Kota), dengan perlakuan penambahan kipas angin pada setiap gerbong *Commuterline* agar pengguna angkutan jasa *Commuterline* nyaman dan meningkat.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ragam pelayanan yang diberikan oleh jasa KRL *Commuterline* sehingga mempengaruhi minat mahasiswa dalam menggunakan jasa KRL *Commuterline*.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di rute trayek KRL *Commuterline* Bekasi – Jakarta Kota, yaitu di Stasiun Bekasi. Penelitian ini dilakukan selama 3 Bulan yaitu pada bulan Desember 2015 sampai April 2016.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan survey.

D. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa yang menggunakan KRL *Commuterline* Bekasi – Jakarta Kota di Stasiun Bekasi. Alasan peneliti mengambil sampel mahasiswa karena peneliti tertarik dengan pengambilan populasi yang terfokus pada mahasiswa, karena selain banyaknya penglaju pekerja yang menggunakan salah satu angkutan massal yaitu *commuterline*, banyak juga mahasiswa yang menggunakan jasa angkutan *commuterline* sebagai salah satu alat transportasi pilihan untuk sampai tempat tujuan selain itu merupakan moda transportasi dengan biaya terjangkau bagi mahasiswa, cepat sampai dengan tujuan,

selain itu juga memberikan rasa aman dan nyaman. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *accidental sampling*. Dengan pertimbangan bahwa populasinya bervariasi, berbeda-beda karakternya dan bersifat heterogen.

Berdasarkan dari teknik pengambilan sampel yang digunakan, sampel atau unit analisis pada penelitian ini adalah Kereta *Commuterline* rute Bekasi-Jakarta Kota dan Mahasiswa pengguna Kereta *Commuterline*.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui tabel pengamatan dengan observasi dilakukan pengamatan secara langsung ke lapangan dengan tujuan melihat secara langsung bagaimana pelayanan Kereta *Commuterline*. Sedangkan data sekunder diambil dari operator *Commuterline*.

F. Teknik Analisis Data

1. Perhitungan Ragam Pelayanan Transportasi *Commuterline*

Untuk melihat ragam pelayanan transportasi *Commuterline*, didapatkan dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada responden sebagai pelaku dalam pengguna jasa angkutan transportasi *Commuterline* yang berada pada daerah lokasi penelitian.

Perhitungan total interval kelas untuk menghitung “Ragam Pelayanan Transportasi *Commuterline*” dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- Nilai Tertinggi = Total Soal Perindikator x Bobot Tertinggi
 = 9 x 4
 = 36

- Nilai Terendah = Total Soal Perindikator x Bobot Terendah
 $= 9 \times 1$
 $= 9$

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisa deskriptif. Untuk mengetahui ragam dalam indikator ragam pelayanan.

Rumus Rentang Skor :

Tabel 2. Rumus Rentang Skor	
Kategori	Rumus
Tinggi	$X > M + SD$
Sedang	$M - SD \leq X \leq M + SD$
Rendah	$X < M - SD$

Sumber : Siregar, 2013

Keterangan : M = Mean/Rata-rata

SD = Standar Deviasi/Simpangan Baku

X = Besar nilai kategori

2. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan rumus korelasi bivariat person dengan alat bantu program SPSS versi 16.0. item soal kuesioner dalam uji validitas dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada nilai signifikansi ≥ 0.05 . Sebaliknya, item soal dikatakan tidak valid jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ pada nilai signifikansi ≤ 0.05 . Tujuan Uji Validitas untuk mengetahui valid atau tidak nya instrumen penelitian.

Tabel 3. Kisi – kisi instrumen

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Butir Soal	Jumlah Butir
1.	Permintaan (Demand) Jasa Angkutan Umum	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1. Kebaruan Armada	1,2	2
			2. Fasilitas Tempat Duduk	3	1
			3. Fasilitas ruang Gerbong	4,5	2
			4. Penampilan Kru	6	1
			5. Kebersihan	7	1
			6. Kerapihan	8,9	2
		<i>Reliability</i> (Kehandalan)	1. Ketepatan Waktu	10,11	2
			2. Kenyamanan	12,13	2
			3. Keamanan	14	1
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1. Ketersedian Pelayanan Angkutan	15,16	2
			2. Kesiapan Kru membantu Penumpang	17,18,19	3
			3. Kecepatan Pelayanan Kru	20,21	2
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Keramahan Kru	22	1
			2. Kesopansantunan Kru	23	1
			3. Pengetahuan Kru Tentang Trayek yang Dilalui	24	1
		<i>Empathy</i> (Perhatian)	1. Kepedulian Kru	25,26	2
			2. Perlakuan yang sama Antar Penumpang	27	1

Tujuan kisi-kisi instrumen untuk mendapatkan data sebagai keinginan pengguna terhadap pelayanan Kereta *Commuterline*. Hasil dari kisi-kisi instrumen digunakan untuk merencanakan Kereta *Commuterline* sesuai dengan keinginan pengguna.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Umum PT. KAI Commuter Jabodetabek

PT. KAI Commuter Jabodetabek adalah salah satu anak perusahaan di lingkungan PT. KAI (Persero) yang dibentuk sesuai dengan Inpres No. 5 tahun 2008 dan Surat Meneg BUMN No. S 653/MBU/2008 tanggal 12 Agustus 2008. Pembentukan anak perusahaan ini berawal dari keinginan para stakeholdernya untuk lebih fokus dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan menjadi bagian dari solusi permasalahan transportasi perkotaan yang semakin kompleks. PT. KAI Commuter Jabodetabek ini akhirnya resmi menjadi anak perusahaan PT. KAI (Persero) sejak tanggal 15 September 2008 yaitu sesuai dengan Akte Pendirian No. 415 Notaris Tn. Ilmiawan Dekrit, S.H. Kehadiran PT. KAI Commuter Jabodetabek dalam industri jasa angkutan KA Commuter merupakan proses pemikiran dan persiapan yang cukup panjang. Di mulai dengan pembentukan Divisi Angkutan Perkotaan Jabotabek oleh induknya PT. KAI (Persero) yang memisahkan diri dari PT. KAI (Persero) Daop 1 Jakarta.

Setelah pemisahan ini, pelayanan KRL di wilayah Jabotabek berada di bawah PT. KAI (Persero) Divisi Angkutan Perkotaan Jabotabek dan pelayanan KA jarak jauh yang beroperasi di wilayah Jabodetabek berada di bawah PT. KAI (Persero) Daop 1 Jakarta. Setelah pemisahan tersebut PT. KAI (Persero) Divisi Angkutan Perkotaan Jabotabek berubah menjadi sebuah perseroan terbatas, PT. KAI Commuter Jabodetabek. Setelah menjadi perseroan terbatas perusahaan ini mendapatkan izin usaha No. KP 51 Tahun 2009 dan izin operasi penyelenggara sarana perkeretaapian No. KP 53 Tahun 2009 yang semuanya dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia. Tugas pokok perusahaan ini adalah

menyelenggarakan perusahaan pelayanan jasa angkutan kereta api Commuter dengan menggunakan sarana Kereta Rel Listrik di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang (Serpong) dan Bekasi (Jabotabek) serta perusahaan di bidang usaha non angkutan penumpang.

2. Visi dan Misi Perusahaan

PT. KAI Commuter Jabodetabek telah menerapkan Visi dan Misi sebagai pedoman dalam mengelola usahanya yang wajib diketahui, dihayati dan diamalkan oleh setiap pegawainya. Visi dari PT. KAI Commuter Jabodetabek adalah menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan stakeholders. Misi dari PT. KAI Commuter Jabodetabek adalah menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi stakeholders serta kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama: keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan dan kenyamanan.

B. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Profil Responden KRL Commuter Line Bekasi-Jakarta Kota

Daldjoeni dalam bukunya yang berjudul *Seluk Beluk Masyarakat Kota*, mengatakan, “semakin besa pertambahan penduduk, maka semakin menjadi jelas corak kekotaan suatu tempat.” Sama halnya dengan kota Bekasi yang merupakan kota penyangga Jakarta. Semakin banyaknya masyarakat yang mencari pekerjaan di Jakarta, akan tetapi tidak hanya untuk para pencai kerja, banyak juga masyarakat yang bertujuan untuk kuliah yaitu mahasiswa. Semakin banyaknya masyarakat yang bertujuan ke Jakarta maka semakin banyak pula masyarakat yang membutuhkan tempat tinggal di Jakarta. Namun terbatasnya lahan tempat

tinggal di Jakarta, membuat masyarakat mencari alternatif lain dengan tinggal di daerah sekitar Jakarta. Hal ini lah yang membuat Bekasi banyak diminati masyarakat untuk tinggal.

Banyaknya masyarakat yang tinggal di Bekasi namun melakukan aktivitas di Jakarta, membuktikan bahwa masyarakat membutuhkan transportasi yang tepat untuk menunjang aktivitas mereka setiap hari. Transportasi berfungsi sebagai alat untuk melayani kebutuhan penduduk untuk beraktivitas. N. Daidjoeni juga mengemukakan bahwa, “kemajuan kota bergantung pada transportasi, apabila sistem ini mempunyai kendala maka relasi sosial juga akan menderita kerugian.” Salah satu transportasi yang berpengaruh penting di Bekasi yaitu KRL yang menghubungkan Bekasi dengan Jakarta.

Bagi sebagian masyarakat Bekasi, beraktivitas dengan menggunakan kereta merupakan salah satu keputusan yang tepat dalam memilih transportasi. Hal ini jelas terlihat pada jam-jam sibuk di Stasiun Bekasi, mulai dari pukul lima pagi dan sore hari bahkan hingga malam hari. Hasil penelitian membuktikan bahwa penumpang KRL *Commuter Line* Bekasi-Jakarta Kota sangat beragam latar belakangnya. Namun dari latar belakang yang heterogen tersebut, mereka mempunyai status dan keinginan yang sama ketika menggunakan KRL. Walaupun dengan latar belakang yang berbeda, ketika mereka menggunakan KRL status mereka akan menjadi sama yaitu sebagai penumpang KRL yang mempunyai keinginan untuk cepat sampai ke tujuan tanpa harus merasakan kemacetan yang sudah lazim terjadi. Kemajemukan latar belakang yang berbeda ini akan menjadi homogen ketika mereka sudah berbaur sebagai penumpang KRL *Commuter Line*.

2. Karakteristik Umum Responden

Karakteristik demografi pelanggan berdasarkan hasil penelitian dibagi kedalam 3 kelompok, yaitu jenis kelamin, usia, dan tujuan.

a. Jenis Kelamin

Tabel 4. Jenis Kelamin

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-laki	33	33
2.	Perempuan	67	67
Jumlah		100	100

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di stasiun Bekasi, diketahui bahwa sebagian besar pengguna KRL *Commuter Line* rute Bekasi-Jakarta Kota adalah perempuan. Sebanyak 67 responden dan jumlah dari laki laki 33 responden. Hal ini dikarenakan adanya gerbong khusus perempuan sehingga menambah minat untuk menggunakan transportasi massal ini. Perempuan yang takut terjadinya pelecehan seksual kini tidak ragu lagi untuk naik kereta.

b. Usia Responden

Tabel 5. Usia Responden

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	<20 tahun	11	11
2.	20-30 tahun	86	86
3.	31-40 tahun	3	3
Jumlah		100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

Dari hasil pengamatan peneliti ketika melakukan observasi di Stasiun Bekasi, terlihat bahwa usia penumpang sangat beragam. Hasil penelitian

membuktikan bahwa mahasiswa yang menjadi penumpang KRL mayoritas yang usianya 20-30 tahun. Karena pada rentang usia 20-30 tahun merupakan usia aktif untuk mahasiswa.

c. Tujuan

Tabel 6. Tujuan Pembeherentian

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Buaran	4	4
2.	Klender	27	27
3.	Jatinegara	11	11
4.	Manggarai	53	53
5.	Gondangdia	2	2
6.	Lainnya	3	3
Jumlah		100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa sebagian besar tujuan perjalanan dari mahasiswa yang menggunakan jasa angkutan KRL *Commuter Line* yaitu tujuan Stasiun Manggarai sebesar 53 responden (mahasiswa), karena Stasiun Manggarai merupakan salah satu Stasiun Transit bagi para pengguna KRL yang ingin melanjutkan perjalanannya ke tempat tujuan.

3. Statistik Deskriptif Jawaban Responden

Kualitas layanan adalah suatu penerapan kualitas yang dinilai oleh pelanggan atas bentuk-bentuk aktualisasi nyata yang dirasakan dalam menilai kualitas layanan yang diterima. Kualitas layanan tersebut berupa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan yang diterima oleh penumpang yang menggunakan jasa angkutan *Commuterline*, khususnya terhadap mahasiswa yang menggunakan jasa angkutan *Commuterline* rute Bekasi-Jakarta Kota.

a. Variabel *Tangibles* (Bukti Fisik)

Variabel *Tangibles* (Bukti Fisik) kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Fasilitas fisik meliputi perlengkapan, peralatan, teknologi, serta penampilan pegawai.

Kemampuan provider angkutan umum perkotaan khususnya KRL *Commuterline* untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal berupa sarana dan prasarana fisik. Item-item yang digunakan yaitu:

- a. Kebaruan armada
- b. Fasilitas tempat duduk
- c. Fasilitas ruang gerbong
- d. Penampilan kru
- e. Kebersihan
- f. Kerapihan

Tabel 7. Armada kereta commuterline yang sudah mengalami peremajaan dan memiliki usia yang lebih muda

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	4	4
Setuju	62	62
Sangat Setuju	34	32
Jumlah	100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

Pada penjelasan tabel armada kereta *commuterline* yang sudah mengalami peremajaan dan memiliki usia yang lebih muda dapat dilihat yang terbanyak

dipilih yaitu 62 responden atau sebesar 62% dengan kategori setuju, diikuti dengan 34 responden atau sebesar 34% dengan kategori sangat setuju, sedangkan 4 responden dengan kategori tidak setuju atau sebesar 4% dan 0 untuk kategori sangat tidak setuju. Mayoritas untuk indikator armada kereta *commuterline* yang sudah mengalami peremajaan dan memiliki usia yang lebih muda yaitu setuju, hal ini menunjukkan bahwa penumpang yang khususnya mahasiswa merasa bahwa kereta *commuterline* yang di tumpangi sudah mengalami peremajaan dan usianya lebih muda.

Tabel 8. Jumlah armada kereta *commuterline* lebih banyak

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	12	12
Setuju	62	62
Sangat Setuju	26	26
Jumlah	100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

Pada indikator jumlah armada kereta *commuterline* lebih banyak yaitu ada 62 responden memilih setuju atau sebesar 62% , di ikuti oleh 26 responden yang memilih sangat setuju atau sebesar 26%, dan yang memilih tidak setuju yaitu 12 responden atau sebesar 12%, sedangkan kategori sangat tidak setuju 0 responden untuk indikator jumlah armada kereta *commuterline* lebih banyak. Hal ini membuktikan bahwa penumpang yang khususnya mahasiswa sudah merasakan dampak dari menambahnya armada kereta *commuterline* tersebut.

Tabel 9. Adanya Fasilitas Tempat Duduk Yang Di Prioritaskan Untuk Lansia, Disabilitas, Ibu Hamil, Dan Ibu Membawa Balita

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Setuju	17	17
Sangat Setuju	83	83
Jumlah	100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

Pada indikator terdapat fasilitas tempat duduk yang di prioritaskan untuk lansia, disabilitas, ibu hamil, dan ibu membawa balita. Ada 83 responden yang memilih kategori sangat setuju atau sebesar 83%, untuk kategori setuju yaitu ada 17 responden yang memilih kategori tersebut, dan untuk kategori tidak setuju serta sangat tidak setuju tidak ada yang memilih kategori tersebut yaitu 0. Hal ini dapat di lihat dari jumlah responden yang memilih kategori setuju, bahwa penumpang yang khususnya mahasiswa sudah melihat atau merasakan pelayanan yang diberikan oleh petugas *commuterline*.

Tabel 10. Fasilitas Pendingin Ruangan Di Dalam Gerbong *Commuterline* Pada Saat Berjalan Berkisar 25°-28° Dalam Keadaan Padat

Pilihan Jawaban Responden		
	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	1	1
Setuju	77	77
Sangat Setuju	22	22
Jumlah	100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

Pada indikator fasilitas pendingin ruangan di dalam gerbong *commuterline* pada saat berjalan berkisar 25°-28° dalam keadaan padat. Sekitar 77 responden atau sebesar 77% responden memilih kategori setuju, setelah itu di ikuti dengan kategori sangat setuju yaitu 22 responden yang memilih kategori ini atau sebesar 22%, dan untuk kategori sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih namun kategori tidak setuju hanya 1 responden yang memilihnya. Dapat dilihat bahwa pilihan responden terbesar yaitu pada kategori setuju, dengan kesimpulan bahwa pelanggan merasakan kurang puas pada pelayanan fasilitas pendingin ruangan di dalam gerbong *commuterline* pada saat berjalan berkisar 25°-28° dalam keadaan padat, yang berarti penumpang merasakan panas ketika kereta sudah berjalan didalam gerbong, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan.(lihat lampiran 6. Dokumentasi no.3)

Tabel 11. Fasilitas Pendingin Ruangan Di Dalam Gerbong *Commuterline* Pada Saat Berjalan Berkisar 20°-25° Dalam Keadaan Tidak Padat

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	3	3
Setuju	63	63
Sangat Setuju	34	34
Jumlah	100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

pada indikator fasilitas pendingin ruangan di dalam gerbong *commuterline* pada saat berjalan berkisar 20°-25° dalam keadaan tidak padat. Pada kategori setuju ada 63 responden atau sebesar 63%, lalu di ikuti dengan kategori sangat setuju yaitu sekitar 34 responden atau sebesar 34%, lalu untuk kategori tidak setuju ada 3 responden yang memilih kategori ini dan dalam kategori sangat tidak setuju, tidak ada yang memilih. Di lihat dari hasil pemilihan pelanggan dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa puas atas pelayanan fasilitas pendingin ruangan di dalam gerbong *commuterline* pada saat berjalan berkisar 20°-25° dalam keadaan tidak padat, yang berarti pelanggan nyaman dengan fasilitas pendingin gerbong yang sesuai pada saat berjalan dalam keadaan tidak padat. (lihat lampiran 6. Dokumentasi no.2)

Tabel 12. Petugas Yang Berada Di Gerbong *Commuterline* Berpenampilan Rapih

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	19	19
Setuju	54	54
Sangat Setuju	27	27
Jumlah	100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

Pada indikator petugas yang berada di gerbong commuterline berpenampilan rapih, 54 responden yang memilih kategori setuju atau sebesar 54%, di ikuti dengan kategori sangat setuju yaitu 27 responden atau sebesar 27%, dalam kategori tidak setuju ada 19 responden yang memilih dan kategori sangat tidak setuju responden tidak memilih. Terlihat paling besar dipilih responden yaitu kategori setuju, dapat disimpulkan bahwa pelanggan puas dengan penampilan para petugas yang berpenampilan rapih, di ikuti oleh kategori sangat setuju yaitu sebesar 27 responden yang memilih kategori ini, bahwa pelanggan merasa petugas sudah berpenampilan rapih, untuk kategori tidak setuju ada 19 responden, dapat disimpulkan 19 responden ini tidak setuju, pelanggan merasa bahwa petugas ada yang berpenampilah tidak rapih.

Tabel 13. Keadaan Gerbong Commuterline Bersih

Pilihan Jawaban		
Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	19	19
Setuju	36	36
Sangat Setuju	45	45
Jumlah	100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

Pada indikator keadaan gerbong commuterline bersih, paling tinggi yang dipilih yaitu kategori sangat setuju yaitu 45 responden atau sebesar 45%, kategori setuju ada 36 responden atau sebesar 36% , kategori tidak setuju ada 19 responden atau sebesar 19% dan kategori sangat tidak setuju tidak ada yang memilih. Hal ini berarti pelanggan merasakan kebersihan pada gerbong *commuterline* dan merasa nyaman atas bersih nya keadaan di dalam gerbong *commuterline* terbukti dari pilihan responden yang memilih kategori sangat setuju dan setuju, sedangkan ada beberapa pelanggan yang kurang puas dengan kebersihan di dalam gerbong *commuterline*, ada 19 responden yang memilih kategori tidak setuju. (lihat lampiran 6. Dokumentasi no.6)

Tabel 14. Keadaan Stasiun Bersih

Pilihan Jawaban		
Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	3	3
Tidak Setuju	22	22
Setuju	40	40
Sangat Setuju	35	35
Jumlah	100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

Pada kategori keadaan stasiun bersih ini ada 40 responden yang memilih kategori setuju atau sebesar 40%, 35 responden yang memilih kategori sangat setuju atau sebesar 35%, untuk kategori tidak setuju ada 22 responden atau sebesar 22%, dan kategori sangat tidak setuju ada 3 responden atau sebesar 3%. Dapat dilihat bahwa pelanggan sangat setuju dan setuju keadaan stasiun bersih, ini membuktikan bahwa pelanggan puas dalam keadaan stasiun yang bersih. Namun ada 22 responden yang memilih kategori tidak setuju, yang membuktikan bahwa beberapa pelanggan tidak puas dengan keadaan stasiun yang kurang bersih, dan 3 responden memilih kategori sangat tidak setuju hal ini membuktikan ada pelanggan merasa sangat tidak setuju dengan keadaan stasiun bersih.

Tabel 15. Kursi Tunggu Kereta Di Stasiun Nyaman Untuk Di Duduki

Pilihan Jawaban		
Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	5	5
Setuju	56	56
Sangat Setuju	39	39
Jumlah	100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

Pada indikator kursi tunggu kereta di stasiun nyaman untuk di duduki, paling tinggi yang memilih kategori setuju yaitu ada 56 responden atau sebesar 56%, kategori sangat setuju ada 39 responden atau sebesar 39%, kategori tidak setuju ada 5 responden atau sebesar 5%, dan 0 untuk kategori sangat tidak setuju. Sebagian pelanggan merasa nyaman atas pelayanan yang di berikan yaitu kursi tunggu penumpang di stasiun yang nyaman untuk di duduki, yaitu sekitar 56 yang memilih kategori setuju dan sekitar 39 yang memilih kategori

sangat setuju. Ada pelanggan yang merasakan tidak setuju, pelanggan merasa kurang nyaman untuk duduk di kursi tunggu stasiun dan tidak jarang pelanggan yang tidak kebagian kursi untuk di duduki. (lihat lampiran 6. Dokumentasi no.4)

b. Variabel *Reliability* (Kehandalan)

Reliability atau Kehandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan.

Kemampuan provider angkutan umum perkotaan khususnya KRL *Commuterline* untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Item-item yang digunakan yaitu:

- a. Ketepatan waktu
- b. Kenyamanan
- c. Keamanan

Tabel 16. Kedatangan Kereta *Commuterline* Datang Tepat Waktu

Pilihan Jawaban		
Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	19	19
Setuju	29	29
Sangat Setuju	52	52
Jumlah	100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

Pada indikator kedatangan kereta *commuterline* datang tepat waktu, kategori sangat setuju merupakan paling tinggi yang dipilih responden yaitu sekitar 52 atau sebesar 52%, kategori setuju ada 29 responden yang memilih, 19 responden memilih kategori tidak setuju dan untuk kategori sangat tidak setuju 0. Dapat di lihat bahwa pelanggan mayoritas memilih kategori sangat setuju dan setuju bahwa kereta datang tepat waktu yang membuktikan dengan kedatangan kereta tepat waktu sesuai harapan pelanggan. Namun ada beberapa pelanggan yang tidak setuju dengan kedatangan kereta *commuterline* yang datang tepat waktu dan tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

Tabel 17. Kereta *Commuterline* Berangkat Tepat Waktu

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	3	3
Tidak Setuju	14	14
Setuju	26	26
Sangat Setuju	57	57
Jumlah	100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

Pada indikator kereta *commuterline* berangkat tepat waktu, terdapat 57 responden yang memilih kategori sangat setuju atau sebesar 57%, di ikuti dengan kategori setuju yaitu 26 responden atau sebesar 26%, untuk kategori tidak setuju yaitu 14 responden dan kategori sangat tidak setuju 3 responden. Hal ini dikarenakan pelanggan sangat puas dan pelayanan sesuai dengan harapan yaitu kereta berangkat tepat waktu sehingga dari jumlah 100 responden, 57 responden memilih kategori sangat setuju dan untuk kategori setuju ada 26 responden. Terdapat 14 responden yang memilih kategori tidak setuju dan kategori sangat tidak setuju sekitar 3 responden, hal ini membuktikan bahwa ada beberapa orang yang merasa kurang puas dan tidak sesuai harapan pelanggan dengan keberangkatan kereta yang tepat waktu.

Tabel 18. Keadaan Di Dalam Gerbong *Commuterline* Yang Berdesakan Pada Waktu Jam Kerja

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	2	2
Tidak Setuju	5	5
Setuju	32	32
Sangat Setuju	61	61
Jumlah	100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

Pada indikator keadaan di dalam gerbong *commuterline* yang berdesakan pada waktu jam kerja, 61 responden atau 61% memilih kategori sangat setuju, diikuti oleh kategori setuju yaitu 32 responden atau 32%, pada kategori tidak setuju 5 responden atau 5% dan sangat tidak setuju yaitu 2 responden atau

2%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasakan kepadatan didalam gerbong pada saat jam kerja, sehingga pelanggan harus berdesakan pada waktu jam sibuk. Tidak jarang pelanggan berebut masuk ke dalam gerbong kereta hanya untuk mendapati tempat duduk.

Tabel 19. Sekali Perjalanan *Commuterline* Mampu Mengangkut Seluruh Calon Penumpang Di Setiap Stasiun

Pilihan Jawaban		
Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	29	29
Tidak Setuju	37	37
Setuju	27	27
Sangat Setuju	7	7
Jumlah	100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

Pada indikator sekali perjalanan *commuterline* mampu mengangkut seluruh calon penumpang disetiap stasiun, kebanyakan memilih kategori tidak setuju yaitu 37 responden atau sebesar 37%, di ikuti oleh kategori sangat tidak setuju 29 responden atau sebesar 29%, dan untuk kategori setuju 27 responden atau sebesar 27% dan sangat setuju 7 responden atau sebesar 7%. Dapat di simpulkan bahwa pelanggan tidak setuju, karena tidak hanya sekali perjalanan dapat mengangkut seluruh pelanggan pada jam kerja.

Tabel 20. Ketersediaan Petugas Keamanan Di Setiap Gerbong Kereta *Commuterline*

Pilihan Jawaban		
Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	23	23
Setuju	55	55
Sangat Setuju	22	22
Jumlah	100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

Pada indikator ketersediaan petugas keamanan di setiap gerbong kereta *commuterline*, 55 responden memilih kategori setuju, di ikuti dengan kategori

tidak setuju yaitu 23 responden, kategori sangat setuju terdapat 22 responden dan untuk kategori sangat tidak setuju 0 responden. Dari 100 responden terdapat 55 responden yang setuju akan ketersediaannya petugas keamanan di gerbong kereta *commuterline*, sehingga pelanggan merasa nyaman berada di dalam gerbong dengan adanya petugas keamanan. Namun 23 responden merasa kurang sesuai harapan dan memilih kategori tidak setuju.

c. Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness atau daya tanggap, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Kemampuan provider angkutan umum perkotaan khususnya KRL *Commuterline* untuk memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat. Item-item yang digunakan yaitu:

- a. Ketersediaan pelayanan angkutan
- b. Kesiapan kru membantu penumpang
- c. Kecepatan pelayanan kru

Tabel 21. Petugas Menginformasikan Kedatangan Dan Keberangkatan Kereta *Commuterline*

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	1	1
Tidak Setuju	0	0
Setuju	24	24
Sangat Setuju	75	75
Jumlah	100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

Dari indikator petugas menginformasikan kedatangan kereta dan keberangkatan kereta *commuterline*, terdapat 75 responden yang memilih kategori sangat setuju, lalu di ikuti dengan kategori setuju 24 responden, serta ada 1 responden yang memilih kategori sangat tidak setuju dan untuk kategori

tidak setuju tidak ada yang memilih. Hal ini dapat dilihat dari pilihan responden yang menjadi pelanggan, bahwa 75 responden memilih kategori sangat setuju, yang berarti pelanggan puas dan pelayanan sesuai dengan harapan. Dengan tingginya pilihan kategori sangat setuju, membuktikan bahwa pelanggan sangat terbantu atas adanya informasi kedatangan dan keberangkatan kereta.

Tabel 22. Petugas Tiket Melayani Penjualan Tiket Dengan Cepat

Pilihan Jawaban		
Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	4	4
Tidak Setuju	7	7
Setuju	66	66
Sangat Setuju	23	23
Jumlah	100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

Pada indikator petugas tiket melayani penjualan tiket dengan cepat, terdapat 66 responden yang memilih kategori setuju, lalu di ikuti dengan kategori sangat setuju yaitu 23 responden, untuk kategori tidak setuju ada 7 responden dan untuk kategori sangat tidak setuju 4 responden. Hal ini dapat dilihat dari pilihan responden yang sebagian besar memilih kategori setuju dan sangat setuju, bahwa pelanggan merasakan pelayanan yang cepat dari petugas tiket dan hal ini sesuai dengan harapan pelanggan. Namun ada beberapa pelanggan yang memilih kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju, hal ini dikarenakan pelanggan kurang puas dalam pelayanan yang petugas berikan.

Tabel 23. Kecepatan Petugas Dalam Merespon Keluhan Dan Permasalahan Pelanggan

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	11	11
Setuju	59	59
Sangat Setuju	30	30
Jumlah	100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

Pada indikator kecepatan petugas dalam merespon keluhan dan permasalahan pelanggan, 59 responden memilih kategori setuju, di ikuti dengan kategori sangat setuju yaitu 30 responden, untuk kategori tidak setuju 11 responden dan kategori sangat tidak setuju 0. Hal ini berarti menunjukkan bahwa harapan pelanggan akan kecepatan petugas dalam merespon keluhan dan permasalahan pelanggan sesuai dengan harapan, karena sebagian besar pelanggan memilih kategori sangat setuju dengan jumlah responden 30 dan untuk kategori setuju yaitu 59 responden. Namun beberapa pelanggan memilih kategori tidak setuju, karena pelanggan merasakan ketidak puasan atas pelayanan petugas dalam merespon keluhan dan permasalahan yang terjadi.

Tabel 24. Petugas Membantu Penumpang Yang Membawa Barang Bawaan Berlebih

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	14	14
Setuju	25	25
Sangat Setuju	61	61
Jumlah	100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

Pada indikator petugas membantu penumpang yang membawa barang bawaan berlebih, 61 responden memilih kategori sangat setuju, di ikuti dengan

kategori setuju yaitu 25 responden dan pada kategori tidak setuju ada 14 responden, dalam hal ini 0 untuk kategori sangat tidak setuju. Pelanggan memilih kategori sangat setuju yaitu sebanyak 61 responden, yang berarti penumpang menyetujui bahwa petugas membantu penumpang yang membawa barang bawaan berlebih dan untuk kategori setuju ada 25 responden. Dari hasil tersebut maka dapat dilihat bahwa sebagian besar pelanggan setuju dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas dan sudah merasa sesuai dengan harapan pelanggan. Terdapat 14 responden yang tidak setuju, pelanggan yang memilih indikator tidak setuju merasa bahwa tidak semua petugas belum sigap dalam membantu penumpang yang membawa barang bawaan berlebih.

Tabel 25. Petugas Memberikan Informasi Mengenai Tempat Pemberhentian Dan Transit Pada Setiap Stasiun Sesuai Rute Pemberhentian Yang Akan Dilalui

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Setuju	29	29
Sangat Setuju	71	71
Jumlah	100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

Pada indikator petugas memberikan informasi mengenai tempat pemberhentian dan transit pada setiap stasiun sesuai rute pemberhentian yang akan dilalui, sekitar 71 responden memilih kategori sangat setuju, lalu di ikuti dengan kategori setuju yaitu sebesar 29 responden. Hal ini membuktikan bahwa petugas memberikan informasi sesuai dengan permintaan penumpang, yang berarti petugas memahami rute yang akan di lalui. Hal tersebut membuktikan pula bahwa petugas sudah memberikan pelayanan yang sesuai, dibuktikan dengan tidak adanya pelanggan yang memilih kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 26. Petugas Menunjukkan Rasa Percaya Diri Dan Sikap Siap Melayani/Membantu Pelanggan

Pilihan Jawaban		
Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	12	12
Setuju	68	68
Sangat Setuju	20	20
Jumlah	100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

Pada indikator petugas memberikan rasa percaya diri dan sikap siap melayani atau membantu pelanggan, pada indikator ini terdapat 68 responden yang memilih kategori setuju, di ikuti oleh kategori sangat setuju yaitu 20 responden, dan 12 untuk kategori tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa petugas sudah menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap untuk melayani atau membantu pelanggan lain yang membutuhkan. Sebagian kecil para pelanggan memilih kategori tidak setuju, karena tidak sesuai harapan pelanggan. Bahwa petugas tidak menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap. Ada beberapa petugas yang dengan santai menggunakan atau memegang handphone.

Tabel 27. Petugas Cepat Dalam Merespon Kondisi Darurat Di Dalam Kereta Maupun Di Stasiun

Pilihan Jawaban		
Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	3	3
Setuju	58	58
Sangat Setuju	39	39
Jumlah	100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

Dari tabel 4.23 dapat dilihat bahwa indikator mengenai petugas cepat dalam merespon kondisi darurat di dalam kereta maupun stasiun, pelanggan member kategori setuju yaitu sebesar 58 responden (pelanggan), di ikuti dengan

kategori sangat setuju sebesar 39 responden, pada kategori tidak setuju terdapat 3 responden, dan kategori sangat tidak setuju 0. Hal ini membuktikan bahwa pelanggan menyetujui petugas cepat dalam merespon kondisi darurat didalam kereta maupun stasiun, sehingga pelanggan merasa nyaman menggunakan angkutan umum tanpa rasa takut. Namun ada beberapa yang tidak menyetujui, hal ini dapat menjadi pembelajaran kedepannya untuk para petugas untuk lebih cepat dan tanggap lagi dalam merespon kondisi darurat di dalam kereta dan stasiun.

d. **Variabel Assurance** (Jaminan)

Assurance atau jaminan, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para kru angkutan umum perkotaan khususnya KRL *Commuterline* untuk menumbuhkan rasa percaya.

Item-item yang digunakan yaitu:

- a. Keramahan kru
- b. Kesopansantunan kru
- c. Pengetahuan kru tentang trayek yang dilalui

Tabel 28. Petugas Sangat Sopan Pada Penumpang

Pilihan Jawaban		
Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Setuju	48	48
Sangat Setuju	52	52
Jumlah	100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

Pada kategori petugas sangat sopan pada seluruh penumpang paling tinggi yaitu kategori sangat setuju sebesar 52 responden, lalu di ikuti dengan kategori setuju yaitu sebesar 48 responden, dan untuk kategori tidak setuju serta sangat tidak setuju 0. Hal ini membuktikan bahwa pihak KCJ (kereta *commuterline* jabodetabek), serta petugas yang ada sangat sopan pada pelanggan, sehingga pelanggan merasa nyaman dan percaya pada perusahaan atau pihak KCJ. Hal ini pula berdampak pada kenaikan jumlah penumpang.

Tabel 29. Petugas Sangat Ramah Dalam Menjawab Pertanyaan Penumpang

Pilihan Jawaban		
Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Setuju	54	54
Sangat Setuju	46	46
Jumlah	100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

Tabel 4.25 menggambarkan bahwa pelanggan merasa petugas ramah dalam menjawab pertanyaan penumpang. Sebesar 54 responden menyetujui, lalu di ikuti dengan 46 responden yang sangat setuju. Besarnya responden yang memilih kategori setuju dan sangat setuju membuktikan bahwa pelanggan puas dengan pelayanan yaitu dengan petugas ramah dalam menjawab pertanyaan penumpang.

Tabel 30. Petugas Mampu Menjawab Pertanyaan Penumpang Mengenai Rute Mana Saja Yang Akan Di Lalui Oleh *Commuterline*

Pilihan Jawaban		
Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Setuju	47	47
Sangat Setuju	53	53
Jumlah	100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

Pada tabel 4.26 menggambarkan bahwa angka 53 responden sangat setuju dan 47 responden setuju dengan para petugas mampu menjawab pertanyaan penumpang mengenai rute mana saja yang akan di lalui oleh *commuterline*. Dengan tingginya angka 53 responden yang sangat menyetujui dan 47 responden setuju sudah menggambarkan bahwa pelanggan sangat merasa adanya jaminan, seperti yang seharusnya dilakukan oleh pihak KCJ dengan pengetahuan yang dimiliki oleh petugas mengenai rute mana saja yang akan dilalui dapat menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap perusahaan.

e. Variabel *Empathy* (Empati)

Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Kemampuan provider angkutan umum perkotaan khususnya KRL *Commuterline* memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para penumpang dengan berupaya memahaminya. Item-item yang digunakan yaitu:

- a. Kepedulian kru
- b. Perlakuan yang sama antar penumpang

Tabel 31. Petugas Tanggap Dalam Membantu Mencarikan Tempat Duduk Bagi Penumpang Yang Membawa Bayi Atau Balita

Pilihan Jawaban		
Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Setuju	27	27
Sangat Setuju	73	73
Jumlah	100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

Pada tabel 4.27 yaitu petugas tanggap dalam membantu mencari tempat duduk bagi penumpang yang membawa bayi atau balita, sebesar 73 persen atau 73 responden yang sangat setuju dan 27 responden setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa atas perhatian yang diberikan oleh petugas yang tanggap dalam membantu mencari tempat duduk bagi penumpang yang membawa balita atau bayi.

Tabel 32. Petugas Mampu Menindak Tindak Kejahatan Yang Terjadi Di Dalam Gerbong

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Setuju	71	71
Sangat Setuju	29	29
Jumlah	100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

Pada tabel 4.28 terlihat bahwa 71 responden memilih kategor setuju, lalu di ikuti dengan kategori sangat setuju sebesar 29 responden. Petugas mampu menindak tindak kejahatan yang terjadi di dalam gerbong, sehingga pelanggan pun merasa tidak takut untuk menaiki salah satu angkutan massal ini. Kepedulian petugas untuk menindak tidak kejahatan yang terjadi didalam gerbong sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang di berikan kepada pelanggan.

Tabel 33. Petugas Sangat Tanggap Bagi Penumpang Khusus (Wanita Hamil, Manula, Dan Disabilitas)

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	1	1
Setuju	16	16
Sangat Setuju	83	83
Jumlah	100	100

Sumber : (Hasil Penelitian, 2016)

Pada tabel 4.29 menggambarkan 83 persen atau 83 responden memilih kategori sangat setuju, diikuti dengan kategori setuju yaitu sebesar 16, dan 1 responden memilih kategori tidak setuju. Kepedulian petugas sangat dibutuhkan bagi pelayanan penumpang yang ditujukan untuk wanita hamil, manula, dan disabilitas. Hal ini dapat meningkatkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan dan merasa dapat perlakuan yang sama antar penumpang sehingga menimbulkan rasa nyaman terhadap penumpang.

C. Analisis Ragam Pelayanan Jasa Angkutan *Commuterline* (Survey Terhadap Mahasiswa Pengguna Jasa Angkutan *Commuterline* Rute Bekasi-Jakarta Kota)

Berdasarkan hasil perhitungan tentang analisis ragam pelayanan jasa angkutan *commuterline* (survey terhadap mahasiswa pengguna jasa angkutan *commuterline* rute bekasi-jakarta kota), didapatkan beberapa kategori nilai ragam pelayanan. Nilai ragam pelayanan dibedakan ke dalam tiga kategori, yaitu: Tinggi, Sedang, dan Rendah. Berikut adalah tabel hasil nilai analisis ragam pelayanan jasa angkutan *commuterline* (survey terhadap mahasiswa pengguna jasa angkutan *commuterline* rute bekasi-jakarta kota):

Tabel. 34 Analisis Ragam Pelayanan Jasa Angkutan *Commuterline*
(Survey Terhadap Mahasiswa Pengguna Jasa Angkutan *Commuterline*
Rute Bekasi-Jakarta Kota)

Kategori	Rumus	Rentang skor	Jumlah responden	Persentase (%)
Tinggi	$X > M + SD$	> 97.405	8	8
Sedang	$M - SD \leq X \leq M + SD$	$83.775 - 97.405$	82	82
Rendah	$X < M - SD$	< 83.775	8	8
Total			100	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2016

Berdasarkan data pada tabel.35, didapatkan bahwa jumlah responden berdasarkan skor persentase ragam pelayanan oleh kategori Sedang (83.775–97.405), yaitu berjumlah 82, sedangkan untuk kategori Tinggi (> 97.405) berjumlah 8, kemudian kategori Rendah (<83.775) memiliki jumlah sebesar 8. Hasil perhitungan rata-rata persepsi masyarakat adalah 90.59 dengan nilai tertinggi untuk kuesioner ragam pelayanan adalah 126 dan nilai terendah adalah 77, sedangkan *standar deviasi* sebesar 6.815 perhitungan tersebut berdasarkan hasil output statistik deskriptif.

Hasil analisis ragam pelayanan jasa angkutan *commuterline* (survey terhadap mahasiswa pengguna jasa angkutan *commuterline* rute bekasi-jakarta kota), diketahui dalam hal ini bahwa ragam pelayanan dapat dilihat pada lima faktor yaitu dalam faktor tangibles (bukti fisik), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), serta empathy (empati). Faktor-faktor tersebut juga dapat membentuk analisis ragam pelayanan jasa angkutan *commuterline* (survey terhadap mahasiswa pengguna jasa angkutan *commuterline* rute bekasi-jakarta kota). Sehingga dari penelitian tersebut didapatkan hasil penjabaran masing-masing indikator tentang ragam pelayanan jasa angkutan *commuterline* sebagai berikut :

1. Analisis Ragam Pelayanan Jasa Angkutan Commuterline (Survey Terhadap Mahasiswa Pengguna Jasa Angkutan Commuterline Rute Bekasi-Jakarta Kota) Pada Variabel Tangibles (Bukti Fisik)

Pada indikator ini terdiri dari 9 pertanyaan. Antara lain butir nomor 1 sampai dengan nomor 9. Berikut ini tabel skor hasil penelitian:

Tabel 35. Rentang Skor Analisis Ragam Pelayanan Jasa Angkutan *Commuterline* Pada Variabel Tangibles (Bukti Fisik)

Kategori	Rumus	Rentang skor	Jumlah responden	Persentase (%)
Tinggi	$X > M + SD$	>32.33	16	16
Sedang	$M - SD \leq X \leq M + SD$	26.74-32.33	65	65
Rendah	$X < M - SD$	<26.74	19	19
Total			100	100%

Sumber :Hasil Penelitian, 2016

Berdasarkan tabel 36, pada indikator tangibles (bukti fisik), tergolong kedalam kategori sedang dengan presentase sebesar 65 responden, pada kategori tinggi dengan presentase sebesar 16 responden dan sebanyak 19 responden pada kategori rendah.

Hal ini menandakan bahwa mahasiswa pengguna jasa angkutan *commuterline* rute Bekasi-Jakarta Kota, merasa nyaman pada pelayanan variabel tangibles (bukti fisik) dengan adanya fasilitas gerbong khusus wanita selain itu kebersihan ruang gerbong dan rangkaian juga salah satu faktor kenyamanan. Dari hasil wawancara dengan pihak komunikasi PT.KCJ Jabodetabek yaitu Bapak Adli, karena setiap pemberentian di stasiun besar, ada petugas yang membersihkan dari rangkaian gerbong satu ke rangkaian gerbong lainnya selain itu kereta juga di bersihkan setiap hari setelah selesai dinas dengan cara mencucinya Namun terdapat 19 responden tidak merasa nyaman pada pelayanan variabel tangibles (bukti fisik), yaitu jumlah armada kereta yang masih kurang dan perlu ditambah.

2. Analisis Ragam Pelayanan Jasa Angkutan *Commuterline* (Survey Terhadap Mahasiswa Pengguna Jasa Angkutan *Commuterline* Rute Bekasi-Jakarta Kota) Pada Variabel Reliability (Kehandalan)

Pada indikator ini terdiri dari 5 pertanyaan. Antara lain butir nomor 10 sampai dengan nomor 14. Berikut ini tabel skor hasil penelitian:

Tabel 36. Rentang Skor Analisis Ragam Pelayanan Jasa Angkutan *Commuterline* Pada Variabel Reliability (Kehandalan)

Kategori	Rumus	Rentang skor	Jumlah responden	Persentase (%)
Tinggi	$X > M + SD$	>17.02	15	15
Sedang	$M-SD \leq X \leq M+SD$	13.65-17.02	69	69
Rendah	$X < M - SD$	<13.65	16	16
Total			100	100%

Sumber :Hasil Penelitian, 2016

Berdasarkan tabel 37, pada indikator variabel reliability (kehandalan), tergolong kedalam kategori sedang dengan presentase sebesar 69 responden, pada kategori

tinggi dengan presentase sebesar 15 responden dan sebanyak 16 responden pada kategori rendah.

Hal ini menandakan bahwa mahasiswa pengguna jasa angkutan *commuterline* rute Bekasi-Jakarta Kota, merasa ragam pelayanan pada variabel reliability (kehandalan) masih dalam kategori sedang dengan jumlah responden 69 dan pelanggan merasa pada ragam pelayanan kehandalan sudah cukup baik namun ada 16 responden dengan kategori rendah yaitu karena pada saat jam sibuk keadaan di dalam gerbong sangat padat. Dari hasil wawancara dengan pihak komunikasi PT.KCI Jabodetabek yaitu Bapak Adli, pada saat jam sibuk kapasitas didalam satu gerbong yaitu 100-150 hingga bisa mencapai 200-250 orang dalam satu gerbong.

3. Analisis Ragam Pelayanan Jasa Angkutan *Commuterline* (Survey Terhadap Mahasiswa Pengguna Jasa Angkutan *Commuterline* Rute Bekasi-Jakarta Kota) Pada Variabel Responsiveness (Daya Tanggap)

Pada indikator ini terdiri dari 7 pertanyaan. Antara lain butir nomor 15 sampai dengan nomor 21. Berikut ini tabel skor hasil penelitian:

Tabel 37. Rentang Skor Analisis Ragam Pelayanan Jasa Angkutan *Commuterline* Pada Variabel Responsiveness (Daya Tanggap)

Kategori	Rumus	Rentang skor	Jumlah responden	Persentase (%)
Tinggi	$X > M + SD$	>25.65	10	10
Sedang	$M - SD \leq X \leq M + SD$	21.60-25.65	77	77
Rendah	$X < M - SD$	<21.60	13	13
Total			100	100%

Sumber :Hasil Penelitian, 2016

Berdasarkan tabel 38, pada indikator variabel responsiveness (daya tanggap), tergolong kedalam kategori sedang dengan presentase sebesar 77 responden, pada kategori tinggi dengan presentase sebesar 10 responden dan sebanyak 13 responden pada kategori rendah.

Hal ini dikarenakan pada variabel daya tanggap, pelanggan merasa petugas tanggap dalam memberi informasi tentang kedatangan serta keberangkatan kereta agar pelanggan menyiapkan diri, selain itu petugas di dalam gerbong juga memberi informasi mengenai tempat pembeherentian dan transit agar memudahkan pelanggan untuk keluar gerbong. Namun terdapat 13 responden dengan kategori rendah, dimana masih ada pelanggan yang merasakan kurangnya daya tanggap petugas, seperti pada saat melayani tiket lambat sehingga membuat antrian yang panjang.

4. Analisis Ragam Pelayanan Jasa Angkutan *Commuterline* (Survey Terhadap Mahasiswa Pengguna Jasa Angkutan *Commuterline* Rute Bekasi-Jakarta Kota) Pada Variabel Assurance (Jaminan)

Pada indikator ini terdiri dari 3 pertanyaan. Antara lain butir nomor 22 sampai dengan nomor 23. Berikut ini tabel skor hasil penelitian:

Tabel 38. Rentang Skor Analisis Ragam Pelayanan Jasa Angkutan *Commuterline* Pada Variabel Assurance (Jaminan)

Kategori	Rumus	Rentang skor	Jumlah responden	Persentase (%)
Tinggi	$X > M + SD$	>11.74	35	35
Sedang	$M - SD \leq X \leq M + SD$	$9.31 - 11.74$	40	40
Rendah	$X < M - SD$	<9.31	25	25
Total			100	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2016

Berdasarkan tabel 39, pada indikator variabel assurance (jaminan), tergolong kedalam kategori sedang dengan presentase sebesar 40 responden, pada kategori tinggi dengan presentase sebesar 35 responden dan sebanyak 25 responden pada kategori rendah.

Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasakan kemudahan dalam menggunakan jasa angkutan *commuterline* dengan adanya jaminan yang diberikan oleh para petugasnya. Jaminan yang dimaksudkan dalam ragam pelayanan ini yaitu pengetahuan petugas dalam menjawab pertanyaan pelanggan, kesopansantunan

petugas yang raman menjawab pertanyaan pelanggan sehingga menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Namun ada 25 responden yang merasakan kurangnya jaminan dari petugas.

5. Analisis Ragam Pelayanan Jasa Angkutan *Commuterline* (Survey Terhadap Mahasiswa Pengguna Jasa Angkutan *Commuterline* Rute Bekasi-Jakarta Kota) Pada Variabel Empaty (Empati)

Pada indikator ini terdiri dari 3 pertanyaan. Antara lain butir nomor 25 sampai dengan nomor 27. Berikut ini tabel skor hasil penelitian:

Tabel 39. Rentang Skor Analisis Ragam Pelayanan Jasa Angkutan *Commuterline* Pada Variabel Empaty (Empati)

Kategori	Rumus	Rentang skor	Jumlah responden	Persentase (%)
Tinggi	$X > M + SD$	>12.74	0	0
Sedang	$M - SD \leq X \leq M + SD$	8.95-12.74	98	98
Rendah	$X < M - SD$	<8.95	2	2
Total			100	100%

Sumber :Hasil Penelitian, 2016

Berdasarkan tabel 40, pada indikator variabel empathy (empati), tergolong kedalam kategori sedang dengan presentase sebesar 98 responden, pada kategori tinggi dengan presentase sebesar 0 responden dan sebanyak 2 responden pada kategori rendah.

Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasakan empathy (empati) yang diberikan petugas. Empathy (empati) yang dimaksud dalam ragam pelayanan jasa angkutan *commuterline* ini yaitu perhatian yang diberikan oleh petugas kepada pelanggan dengan upaya memahami keinginan pelanggan. Namun ada 2 responden yang merasa petugas masih kurang dalam variabel empathy ini.

D. Pembahasan

Tabel 40. Hasil Crosstabulation Ragam Pelayanan

	Bukti Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati
Bukti Fisik		Tinggi	Tinggi	Tinggi	Tinggi
Kehandalan	Tinggi		Tinggi	Tinggi	Tinggi
Daya Tanggap	Tinggi	Tinggi		Tinggi	Tinggi
Jaminan	Tinggi	Tinggi	Tinggi		Tinggi
Empati	Tinggi	Tinggi	Tinggi	Tinggi	

Berdasarkan hasil dari Crosstabulation didapatkan hasil dari setiap ragam pelayanan yang saling berkaitan yaitu semakin tinggi bukti fisik dari ragam pelayanan yang diberikan oleh Kereta *Commuterline* maka ragam pelayanan kehandalan pun semakin tinggi begitupun semakin tinggi bukti fisik maka semakin tinggi pula daya tanggap yang diberikan oleh pihak Kereta *Commuterline*, lalu semakin tinggi bukti fisik maka jaminan pun semakin tinggi sehingga menumbuhkan rasa aman dan nyaman dari penggunaanya serta semakin tinggi bukti fisik semakin tinggi pula ragam pelayanan empati yang diberikan oleh pihak Kereta *Commuterline* sehingga pengguna merasa petugas memahami apa yang diinginkan oleh pengguna. Dari kelima ragam pelayanan Kereta *Commuterline* yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati saling berkaitan sehingga didapatkan hasil ragam pelayanan yang tinggi, yaitu pengguna merasa ragam pelayanan yang diberikan oleh pihak Kereta *Commuterline* sudah memuaskan.

Berdasarkan hasil penelitian mayoritas mahasiswa pengguna jasa angkutan *commuterline* adalah perempuan hal ini dikarenakan adanya gerbong khusus wanita sehingga menambah minat untuk menggunakan salah satu jasa angkutan massal ini dan mengurangi ketakutan terjadinya pelecehan seksual. Berdasarkan tujuan perjalanan sebagian besar mahasiswa penggunaan jasa angkutan *commuterline* berhenti di stasiun manggarai yang merupakan stasiun transit bagi para pengguna jasa

angkutan *commuterline* yang ingin melanjutkan perjalanannya. Berdasarkan hasil penelitian jasa angkutan *commuterline* merupakan salah satu moda transportasi yang digunakan oleh mahasiswa penggunaanya karena kenyamanan dan keamanan.

Berdasarkan hasil dari indikator bukti fisik dari ragam pelayanan jasa angkutan *commuterline* yaitu sebanyak 65 responden menyatakan nyaman dengan fasilitas seperti kursi tunggu datangnya kereta dan didalam kereta, namun pada saat jam kerja pelanggan merasa kurang nyaman karena padat, selain kursi duduk terdapat fasilitas pendingin ruang gerbong. Dari hasil wawancara dengan pihak komunikasi PT.KCJ Jabodetabek yaitu Bapak Adli pendingin ruang gerbong yang ideal pada saat padat adalah 28° dan saat keadaan gerbong tidak padat 25°. Kemudian berdasarkan indikator kehandalan dari ragam pelayanan jasa angkutan *commuterline* yaitu sebanyak 69 dengan kategori sedang dan 16 dengan kategori rendah, hal ini karena ketepatan waktu kereta membuat pelanggan merasa nyaman, karena pada saat jam sibuk kereta datang setiap 10 menit sekali namun jika kereta mengalami keterlambatan pada jadwal yang telah di tentukan hal ini dikarenakan rel kereta dipakai berbarengan, kapasitas prasarana masih kurang, dan disusul kereta jarak jauh (dari hasil wawancara dengan pihak komunikasi PT.KCJ Jabodetabek yaitu Bapak Adli). Pada indikator daya tanggap terdapat 77 responden dengan kategori sedang dan 13 dengan kategori rendah. Hal ini dikarenakan petugas tanggap dalam merespon pelanggan. Selanjutnya indikator jaminan yaitu sebesar 40 pada kategori sedang, 35 pada kategori tinggi. Hal tersebut karena pada indikator jaminan pelanggan merasa petugas mampu menjawab pertanyaan mengenai rute yang akan dilalui sehingga memudahkan pelanggan dan pelanggan dapat bersiap untuk turun serta keramahan petugas merupakan salah satu hal penting untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap salah satu angkutan massal ini. Namun terdapat 25 responden pada kategori rendah. Indikator selanjutnya yaitu empati, dimana sebagian besar merasakan empati yang diberikan petugas. Empaty (empati) yang dimaksud dalam ragam pelayanan jasa angkutan *commuterline* ini yaitu perhatian yang diberikan oleh petugas kepada

pelanggan dengan upaya memahami keinginan pelanggan. Namun ada 2 responden yang merasa petugas masih kurang dalam variabel empati ini.

1. Rancangan Kereta *Commuterline* Berdasarkan Keinginan Pengguna

- a. Penambahan Kipas Angin untuk setiap rangkaian gerbong untuk mengantisipasi pendingin ruang gerbong yang tidak bekerja dengan baik untuk menambah kenyamanan bagi pengguna.

Tipe kipas angin yang digunakan untuk menunjang keinginan pengguna Kereta *Commuterline* yaitu Visalux. Harga kipas angin Visalux yaitu Rp. 110.000. Jumlah penumpang setiap bulannya sekitar 24.000 penumpang. Berdasarkan hal tersebut tarif Kereta *Commuterline* yang dibayarkan oleh penumpang tetap murah Rp. 2000. Dengan tarif yang murah dan fasilitas yang diinginkan pengguna *Commuterline*, pengguna *Commuterline* akan merasa lebih nyaman menggunakan transportasi massal khususnya *Commuterline* sehingga menarik minat masyarakat lainnya untuk beralih menggunakan transportasi publik untuk menunjang mobilitas mereka. (Lihat Lampiran 7. Dokumentasi, Gambar No.6)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil penelitian mendeskripsikan bahwa mahasiswa penggunaan jasa *commuterline* rute Bekasi – Jakarta Kota.

1. Berdasarkan hasil dari Crosstabulation didapatkan hasil dari setiap ragam pelayanan yang saling berkaitan. Dari kelima ragam pelayanan Kereta *Commuterline* yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati saling berkaitan sehingga didapatkan hasil ragam pelayanan yang tinggi, yaitu pengguna merasa ragam pelayanan yang diberikan oleh pihak Kereta *Commuterline* sudah sangat baik.
2. Khusus mengenai ragam kehandalan dan daya tanggap memiliki keterkaitan yang sangat erat, hal ini bisa dibuktikan secara statistik.

B. Saran

Saran bagi pembaca dan peneliti lain adalah :

1. Penelitian ini berupa rancangan Kereta *Commuterline* untuk mengatasi masalah pelayanan transportasi massal.
2. Realisasi Pengelola Kereta *Commuterline* untuk meningkatkan pelayanan transportasi massal khususnya Kereta *Commuterline* agar masyarakat beralih menggunakan transportasi massal.
3. Untuk lebih meningkatkan ragam pelayanan Transportasi *Commuterline* harus memenuhi keinginan pengguna jasanya terutama dalam fasilitas pendingin ruang gerbongnya. Namun kondisi *Commuterline* sudah cukup baik dibandingkan transportasi massal lainnya akan tetapi karena masih ada pendingin yang kurang berfungsi dengan baik sehingga mengurangi kenyamanan pengguna saat Kereta *Commuterline* dalam kondisi padat.
4. Ada penelitian lebih lanjut tentang masalah transportasi publik di daerah perbatasan yang membutuhkan “jalur khusus” kendaraan umum untuk mengatasi kemacetan.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Gasperz, Vincent. 2002. *Total Quality Management*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hadi, Sutrisno, 1992, *Statistik Jilid II*, Yogyakarta. Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM.
- Husein. Umar. 1997. *Metode Penelitian, Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta. Erlangga.
- Instruksi Presiden No. 5 tahun 2008 dan Surat Meneg BUMN No. S-653/MBU/2008 tanggal 12 Agustus 2008.
- J. Supranto, M.A, 1990, *Statistik Teori Dan Aplikasi, Edisi Kelima Jilid I*, Jakarta. Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management*. The Millennium Edition, New Jersey. Prentice Hall International Edition
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.
- Margono, S. 2009. *Metodologi penelitian pendidikan komponen MKDK*. Jakarta. PT. Renika Cipta.
- Miro, Fidel. 2005. *Perencanaan Transportasi Untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi* . Jakarta. Penerbit Erlangga
- Nas. P.J.M.Dr. 1979. *Kota Di Dunia Ke Tiga*. Jakarta. Karya aksara.
- Payne, Adrian. 2000. *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Riduwan. 2007. *Metode Penelitian Untuk Tesis*. Bandung. Alfabeta.
- Simamora, Bilson. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Surabaya. Pustaka Utama
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta. Kencana

Tamin. Ofyard Z.. 1997. *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi* Edisi ke 1. Bandung. Penerbit ITB

Tika, Moh Pabundu. 2005. *Metode Penelitian Geografi*. Jakarta. Bumi Aksara

Undang-Undang No. 13 Tahun 1992 Tentang Perkeretaapian

Warpani, S. 1990. Merencanakan Sistem Perangkutan. Bandung. Penerbit ITB.

Warpani, S. 2002. Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Bandung. Penerbit ITB.

Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Yogyakarta. Ekognisia.

Zeitham. Valerie. A.A, Parasuraman, And Leonard L. Berry. 1998. *Delivering Quality Service*. A Division Of Macmilan Inc. The Free Press.

Zuriah, Nurul. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan*. Jakarta. Bumi aksara.

Sumber Internet:

<http://skripsi-manajemen.blogspot.co.id/2011/02/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html>
(diakses pada 15 November 2015, Pukul 20.45 WIB)

LAMPIRAN 1. INSTRUMEN PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,
Bapak/ Ibu/ Saudara
Dengan Hormat,

Saya Shella Nabila Hizwati mahasiswa Jurusan Pendidikan Geografi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta (UNJ). Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “**Analisis Tingkat Pelayanan Jasa Angkutan *Commuterline*(Survey Terhadap Mahasiswa Pengguna Jasa *Commuterline* Rute Bekasi – Jakarta Kota)**”, yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta. Sehubungan dengan penelitian tersebut, peneliti menyebarkan kuesioner ini sebagai instrumen penelitian.

Oleh karena itu, saya mohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara untuk mengisi pertanyaan dalam kuesioner ini dengan sebenar-benarnya. Semua jawaban Bapak/ Ibu/ Saudara akan saya rahasiakan dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian

Atas perhatian dan partisipasinya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Shella Nabila Hizwati
NIM. 4315116633

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin : a) Laki-laki b) Perempuan
4. Tujuan :

II. Tingkat Pelayanan

Dibawah ini terdapat pernyataan yang berhubungan dengan tingkat pelayanan jasa angkutan *Commuterline*. Dimohon kepada Bapak/ Ibu/ Saudara/ i untuk memberikan tingkat kesetujuan Bapak/ Ibu/ Saudara/ i sebagai pelanggan *Commuterline* pada pernyataan-pernyataan berikut ini di kolom yang telah disediakan dibawah ini:

Keterangan :

1. SS = Sangat Setuju
2. S = Setuju
3. TS = Tidak Setuju
4. STS = Sangat Tidak Setuju

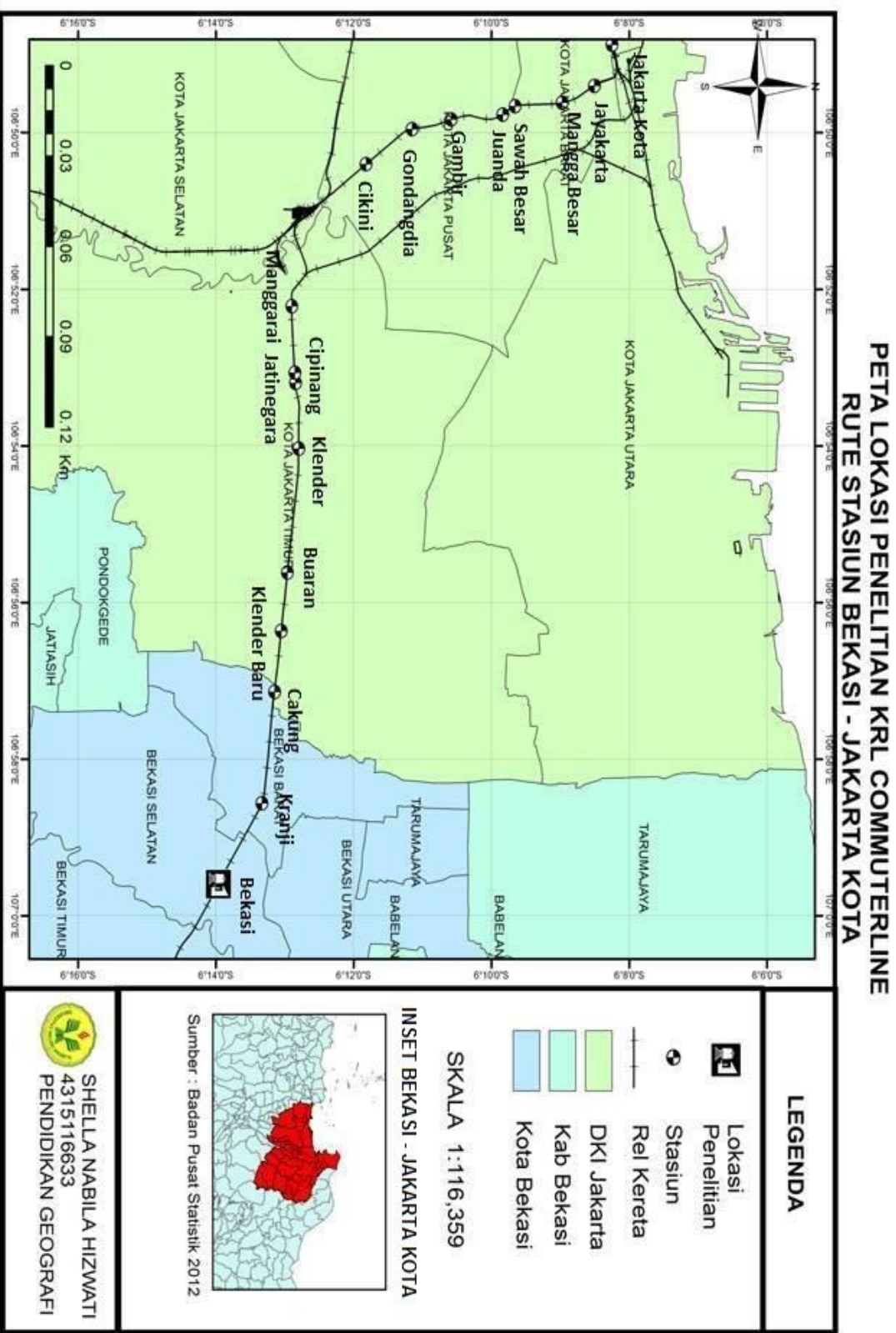
Berilah tanda ceklis (✓) pada jawaban yang anda anggap sesuai dengan pernyataan dibawah ini.

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
A. Variabel <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)					
1.	Armada kereta commuterline yang sudah mengalami peremajaan dan memiliki usia yang lebih muda.				
2.	Jumlah armada kereta commuterline lebih banyak.				
3.	Adanya fasilitas tempat duduk yang di prioritaskan untuk lansia, disabilitas, ibu hamil, dan ibu membawa balita.				
4.	Fasilitas pendingin ruangan di dalam gerbong <i>commuterline</i> pada saat berjalan berkisar 25°-28° dalam keadaan padat.				
5.	Fasilitas pendingin ruangan di dalam gerbong <i>commuterline</i> pada saat berjalan berkisar 20°-25° dalam keadaan tidak padat.				
6.	Petugas yang berada di gerbong commuterline berpenampilan rapih.				
7.	Keadaan gerbong commuterline bersih.				
8.	Keadaan stasiun bersih				
9.	Kursi tunggu kereta di stasiun nyaman untuk di duduki				
B. Variabel <i>Reliability</i> (Kehandalan)					
10.	Kedatangan kereta <i>commuterline</i> datang tepat waktu.				
11.	kereta <i>commuterline</i> berangkat tepat				

	waktu.				
12.	Keadaan di dalam gerbong commuterline yang berdesakan pada waktu jam kerja.				
13.	Sekali perjalanan <i>commuterline</i> mampu mengangkut seluruh calon penumpang di setiap stasiun.				
14.	Ketersediaan petugas keamanan di setiap gerbong kereta commuterline.				
C. Variable Responsiveness (Daya Tanggap)					
15.	Petugas menginformasikan kedatangan dan keberangkatan kereta <i>commuterline</i> .				
16.	Petugas tiket melayani penjualan tiket dengan cepat.				
17.	Kecepatan petugas dalam merespon keluhan dan permasalahan pelanggan.				
18.	Petugas membantu penumpang yang membawa barang bawaan berlebih.				
19.	Petugas memberikan informasi mengenai tempat pemberhentian dan transit pada setiap stasiun sesuai rute pemberhentian yang akan dilalui.				
20.	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu pelanggan				
21.	Petugas cepat dalam merespon kondisi darurat di dalam kereta maupun di stasiun				
D. Variabel Assurance (Jaminan)					
22.	Petugas sangat sopan pada penumpang				
23.	Petugas sangat ramah dalam menjawab pertanyaan penumpang.				

24.	Petugas mampu menjawab pertanyaan penumpang mengenai rute mana saja yang akan di lalui oleh <i>commuterline</i> .				
E. Variabel <i>Empaty</i> (Empati)					
25.	Petugas tanggap dalam membantu mencari tempat duduk bagi penumpang yang membawa bayi atau balita.				
26.	Petugas mampu menindak tindak kejahatan yang terjadi di dalam gerbong.				
27.	Petugas sangat tanggap bagi penumpang khusus (Wanita hamil, manula, dan disabilitas)				

LAMPIRAN 2. PETA PENELITIAN



Lampiran 3. Tabulasi Data

No Res p	Nomor Butir Soal																				Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	77
2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	93
3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	100
4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	89
5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	4	3	4	3	87
6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	77
7	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	93
8	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	100
9	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	89
10	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	2	4	3	4	87
11	3	3	4	3	3	2	3	2	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	90
12	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	1	3	4	3	3	4	4	3	4	93
13	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	1	3	4	3	3	4	4	3	4	91
14	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	91
15	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	1	2	3	3	4	4	4	3	4	91
16	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	1	2	4	3	4	4	3	3	4	93
17	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	1	2	4	3	3	4	4	4	4	89
18	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	1	3	4	4	4	4	3	4	89
19	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	87
20	3	4	4	3	3	2	3	2	4	3	4	1	3	4	3	3	4	3	3	4	88
21	3	3	4	3	4	2	2	1	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	97

22	3	2	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	1	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	85
23	4	2	4	3	4	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	88
24	4	2	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	86
25	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	85
26	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	95
27	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	95
28	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	100
29	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	95
30	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	4	83
31	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	87
32	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	81
33	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	93
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	1	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	126
35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	116
36	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	1	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	95
37	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	93
38	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	1	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	89
39	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	89
40	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	4	4	2	2	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	87
41	3	4	4	3	3	2	3	2	4	3	4	4	1	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	88
42	3	3	4	3	4	2	2	1	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	87
43	3	2	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	1	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	85
44	4	2	4	3	4	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	88
45	4	2	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	2	2	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	86
46	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	85
47	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	95
48	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	95

49	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	100
50	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	95
51	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	4	3	3	4	4	83
52	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	87
53	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	84
54	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	93
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	96
56	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	3	3	4	4	3	3	3	84
57	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
58	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	93
59	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	100
60	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	91
61	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	87
62	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
63	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	93
64	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	100
65	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	89
66	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	87
67	3	3	4	3	3	2	3	2	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	90
68	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	93
69	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	1	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	91
70	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91
71	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	1	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	92
72	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	94
73	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	89
74	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	89
75	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	87

76	3	4	4	3	3	2	3	2	4	3	4	1	3	4	3	3	4	4	3	4	84
77	3	3	4	3	4	2	2	1	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	87
78	3	2	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	85
79	4	2	4	3	4	2	2	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	90
80	4	2	4	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4	86
81	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	85
82	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	93
83	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	95
84	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	100
85	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	95
86	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	4	4	3	4	83
87	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	4	90
88	3	3	4	3	3	2	3	2	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	90
89	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	1	3	4	3	4	4	4	3	4	93
90	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	1	3	4	3	4	4	4	3	4	94
91	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	91
92	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	1	2	3	3	4	4	4	3	4	91
93	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	93
94	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	100

95	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	
96	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	87
97	3	3	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	90
98	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	93
99	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	1	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	91
100	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	1	3	4	4	3	3	3	4	4	4	84

Lampiran 4. UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.567	28

Nomor Soal	r_{hitung}	r_{tabel} 0,05 (100)	Keterangan
1	.293	0,164	Valid
2	.195	0,164	Valid
3	.352	0,164	Valid
4	.165	0,164	Valid
5	.332	0,164	Valid
6	.355	0,164	Valid
7	.446	0,164	Valid
8	.416	0,164	Valid
9	.164	0,164	Valid
10	.256	0,164	Valid
11	.196	0,164	Valid
12	.211	0,164	Valid
13	.182	0,164	Valid
14	.280	0,164	Valid
15	.201	0,164	Valid
16	.252	0,164	Valid
17	.262	0,164	Valid
18	.294	0,164	Valid
19	.279	0,164	Valid
20	.536	0,164	Valid

21	.264	0,164	Valid
22	.414	0,164	Valid
23	.264	0,164	Valid
24	.189	0,164	Valid
25	.232	0,164	Valid
26	.173	0,164	Valid
27	.321	0,164	Valid

Lampiran 5. Output Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tingkat_Pelayanan	100	77	126	90.59	6.815
Valid N (listwise)	100				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Bukti_Fisik	100	25	36	29.54	2.794
Kehandalan	100	12	18	15.34	1.689
Daya_Tanggap	100	18	28	23.63	2.023
Jaminan	100	9	12	10.53	1.218
Empati	100	9	12	10.85	1.892
Valid N (listwise)	100				

Lampiran 6. Crosstabulation

kehandalan * daya_tanggap Crosstabulation

			daya_tanggap		Total
			rendah	tinggi	
kehandalan	rendah	Count	1	3	4
		% within kehandalan	25.0%	75.0%	100.0%
		% within daya_tanggap	100.0%	3.0%	4.0%
		% of Total	1.0%	3.0%	4.0%
	tinggi	Count	0	96	96
		% within kehandalan	.0%	100.0%	100.0%
		% within daya_tanggap	.0%	97.0%	96.0%
		% of Total	.0%	96.0%	96.0%
Total	Count		1	99	100
	% within kehandalan		1.0%	99.0%	100.0%
	% within daya_tanggap		100.0%	100.0%	100.0%
	% of Total		1.0%	99.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	24.242 ^a	1	.000	.040	.040
Continuity Correction ^b	5.566	1	.018		
Likelihood Ratio	6.702	1	.010		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	24.000	1	.000		
N of Valid Cases ^b	100				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,04.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 7. Dokumentasi



**GAMBAR 1. KEADAAN DI PERON
STASIUN BEKASI**



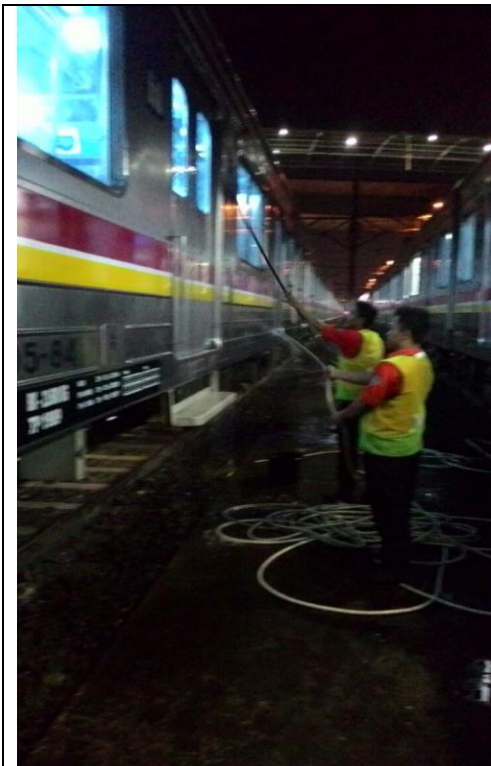
**GAMBAR 2. KEADAAN GERBONG KETIKA
TIDAK PADAT**



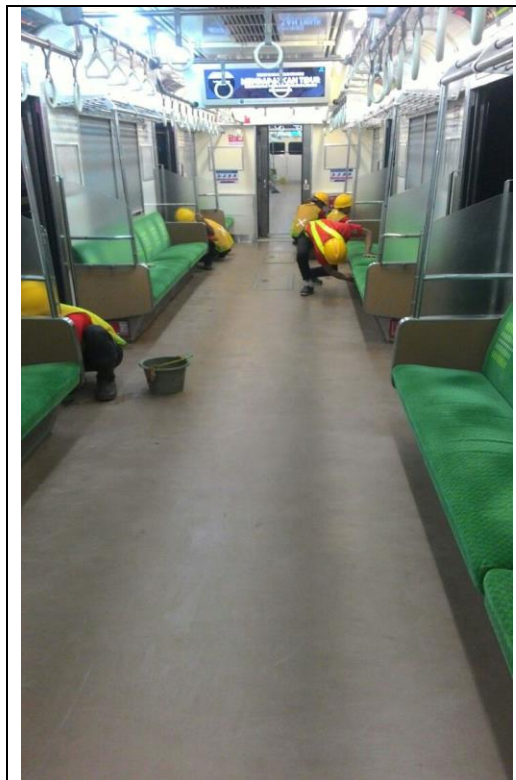
**Gambar 3. KEADAAN GERBONG
KETIKA PADAT**



**GAMBAR 4. RESPONDEN
PENELITIAN**



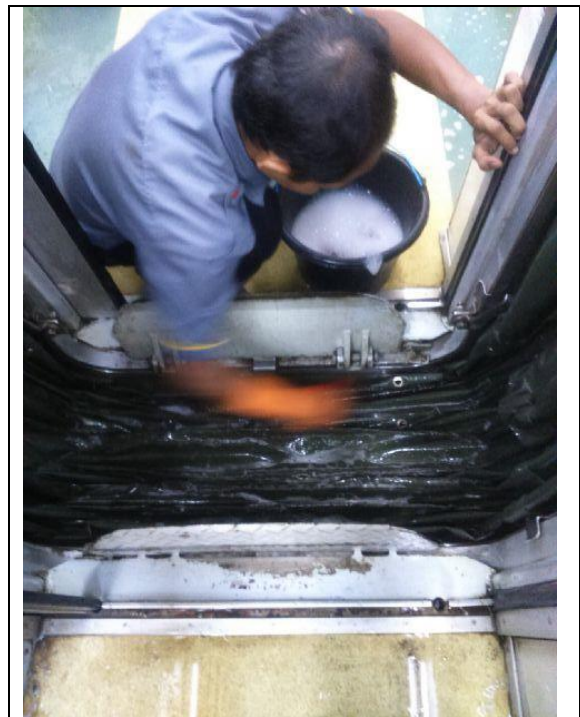
**GAMBAR 5. PENCUCIAN
LUAR RANGKAIAN
GERBONG KERETA**



**GAMBAR 6. PENCUCIAN
DALAM GERBONG KERETA**



GAMBAR 7. GERBONG KHUSUS WANITA



GAMBAR 8. PEMBERSIHAN SELA GERBONG

Perencanaan Rancangan Kereta *Commuterline* Berdasarkan Keinginan Pengguna

- a. Penambahan Kipas Angin untuk setiap rangkaian gerbong untuk mengantisipasi pendingin ruang gerbong yang tidak bekerja dengan baik untuk menambah kenyamanan bagi pengguna.

Tipe kipas angin yang digunakan untuk menunjang keinginan pengguna Kereta *Commuterline* yaitu Visalux. Harga kipas angin Visalux yaitu Rp. 110.000. Jumlah penumpang setiap bulannya sekitar 24.000 penumpang. Berdasarkan hal tersebut tarif Kereta *Commuterline* yang dibayarkan oleh penumpang tetap murah Rp. 2000. Dengan tarif yang murah dan fasilitas yang diinginkan pengguna *Commuterline*, pengguna *Commuterline* akan merasa lebih nyaman menggunakan transportasi massal khususnya *Commuterline* sehingga menarik minat masyarakat lainnya untuk beralih menggunakan transportasi publik untuk menunjang mobilitas mereka.



Jakarta, Juli 2016



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon/Faximile : Rektor : (021) 4893854, PR I : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982
BAUK : 4750930, BAAK : 4759081, BAPSI : 4752180
Bagian UHTP : Telepon. 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian HUMAS : 4898486
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 3814A/UN39.12/KM/2015
Lamp. : -
Hal : Permohonan Izin Mengadakan Penelitian
untuk Penulisan Skripsi

7 Desember 2015

Yth. Kepala Stasiun Juanda
Jl. Ir. Juanda I, Jakarta Pusat

Kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Shella Nabila Hizwati
Nomor Registrasi : 4315116633
Program Studi : Pendidikan Geografi
Fakultas : Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta
No. Telp/HP : 082210432688

Dengan ini kami mohon diberikan ijin mahasiswa tersebut, untuk dapat mengadakan penelitian guna mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka Penulisan Skripsi. Skripsi tersebut dengan judul :

"Analisis Tingkat Pelayanan Jasa Angkutan Commuter Line"
(Survey Terhadap Mahasiswa Pengguna Jasa Commuter Line Rute Bekasi-Jakarta Pusat)

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.



Kepala Biro Administrasi
Akademik dan Kemahasiswaan

Drs. Syarifullah
NIP 195702161984031001

Tembusan :
1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial
2. Kaprog / Jurusan Geografi



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon/Faximile : Rektor : (021) 4893854, PR I : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982
BAUK : 4750930, BAAK : 4759081, BAPSI : 4752180
Bagian UHTP : Telepon. 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian HUMAS : 4898486
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 3814B/UN39.12/KM/2015
Lamp. : -
Hal : Permohonan Izin Mengadakan Penelitian
untuk Penulisan Skripsi

7 Desember 2015

Yth. Kepala Stasiun Bekasi
Jl. Ir. H. Juanda, Bekasi

Kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Shella Nabila Hizwati
Nomor Registrasi : 4315116633
Program Studi : Pendidikan Geografi
Fakultas : Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta
No. Telp/HP : 082210432688

Dengan ini kami mohon diberikan ijin mahasiswa tersebut, untuk dapat mengadakan penelitian guna mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka Penulisan Skripsi. Skripsi tersebut dengan judul :

"Analisis Tingkat Pelayanan Jasa Angkutan Commuter Line"
(Survey Terhadap Mahasiswa Pengguna Jasa Commuter Line Rute Bekasi-Jakarta Pusat)

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.



Kepala Biro Administrasi
Akademik dan Kemahasiswaan

Tembusan :
1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial
2. Kaprog / Jurusan Geografi

Drs. Syaifullah
NIP 195702161984031001

RIWAYAT HIDUP



Shella Nabila Hizhwati, Anak ke 1 dari 2 bersaudara. Putri dari pasangan Bapak Mulyadi, SE dan Ibu Sri Rahayu. Penulis lahir di Bekasi, 08 September 1993, menamatkan Pendidikan di SDN 03 Kebalen, SMP Negeri 1 Babelan pada tahun 2008, dan SMA Negeri 1 Babelan pada tahun 2011, kemudian penulis melanjutkan kuliah di

Program Studi Pendidikan Geografi, di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta melalui jalur mandiri pada tahun 2011. Pengalaman Praktek Keterampilan Mengajar (PKM/PPL) di SMAN 11 Jakarta. Sebagai sarana komunikasi, peneliti dapat dihubungi melalui E-mail:

shellanabilahizwati@gmail.com